



HAL
open science

Prise en compte du risque d'inondation et préparation de crise par les PME-PMI situées en zone inondable : difficultés, conditions de sensibilisation avant mise en œuvre d'une approche généralisable, Rapport final

Françoise Bahoken, Richard Guillaude

► To cite this version:

Françoise Bahoken, Richard Guillaude. Prise en compte du risque d'inondation et préparation de crise par les PME-PMI situées en zone inondable : difficultés, conditions de sensibilisation avant mise en œuvre d'une approche généralisable, Rapport final. Géosciences Consultants; GRID-CNRS/ENSAM/ETPE. 2004. hal-04195674

HAL Id: hal-04195674

<https://hal.science/hal-04195674>

Submitted on 4 Sep 2023

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

**PRISE EN COMPTE DU RISQUE D'INONDATION ET PREPARATION DE
CRISE PAR LES PME-PMI SITUEES EN ZONE INONDABLE :
DIFFICULTES, CONDITIONS DE SENSIBILISATION AVANT MISE EN
ŒUVRE D'UNE APPROCHE GENERALISABLE**

Convention de recherche MEDD/CEMAGREF n° 07/2001





Cliché Paysserand



RAPPORT FINAL

Février 2004

Françoise Bahoken.
Richard Guillande.

		Prise en compte du risque d'inondation et préparation de crise par les PME-PMI situées en zones inondables : difficultés, conditions de sensibilisation avant mise en œuvre d'une approche généralisable. <i>Programme EPR 2000 - N° Rapport final : RAP.EPR3.04.01/V3</i>	Ver 3.0 Date : 15/02/04
----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------

		RAPPORT			Réf.Doc PR	
Emetteur : GSC		Repère : Rapport N° RAP.EPR3.04.01/V3			Page	
Prise en compte du risque d'inondation et préparation de crise par les PME-PMI situées en zone inondable : difficultés, conditions de sensibilisation avant mise en œuvre d'une approche généralisable RAPPORT FINAL						
D						
C		V3	F. Bahoken	J-M Buton		
B		V2	R. Guillande	R. Guillande		
A		V1	F. Bahoken	R. Guillande		
Ind.	Date	Désignation	Rédaction Nom + visa	Vérification Nom + visa	Approbation Nom + visa	Approbation Client Nom + visa
Titulaire : GEOSCIENCES CONSULTANTS Département Risques naturels 157 rue des Blains 92220 BAGNEUX tel : 01 46 64 60 60 fax : 01 46 64 61 61 geosciences.consultants@wanadoo.fr				N° du marché : Convention de recherche MEDD/CEMAGREF n° 07/2001		
				Réf titulaire :	Repère :	

		Prise en compte du risque d'inondation et préparation de crise par les PME-PMI situées en zones inondables : difficultés, conditions de sensibilisation avant mise en œuvre d'une approche généralisable. <i>Programme EPR 2000 - N° Rapport final : RAP.EPR3.04.01/V3</i>	Ver 3.0 Date : 15/02/04
----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------

« Les pertes économiques consécutives à des catastrophes naturelles, avec ou sans lien, avec le changement climatique, doublent tous les dix ans et pourraient approcher les 150 milliards de dollars par an dans la prochaine décennie si rien ne vient infléchir la tendance actuelle. (...) A terme, les conséquences économiques de ces phénomènes pourraient ruiner les marchés boursiers et les places financières du monde ».

in Climate Change : a Financial Perspective.
Rapport des institutions financières du Programme des Nations Unies pour l'Environnement.
08/10/2002.

« La société du risque se caractérise avant tout par un manque : l'impossibilité d'imputer des situations de menace à des causes externes.

Ulrich Beck, 1986, *La société du Risque : sur la voie d'une autre modernité*. Ed. Aubier 2001, Coll. "Alto".
(traduit par L. Bernardi)



Photo de couverture

Cliché Paysserand.

Le désarroi de petites entreprises sinistrées par la crue du Vidourle dans le Gard.

Photo prise le 09/09/2002.

Source : <http://paysserand.9online.fr>

		Prise en compte du risque d'inondation et préparation de crise par les PME-PMI situées en zones inondables : difficultés, conditions de sensibilisation avant mise en œuvre d'une approche généralisable. Programme EPR 2000 - N° Rapport final : RAP.EPR3.04.01/V3	Ver 3.0 Date : 15/02/04
----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------

RESUME

Mots clés : PME/TPE, artisans, commerçants, vulnérabilité, crues, perception du risque, mitigation, Guide de sensibilisation.

Ce projet de recherche « *Prise en compte du risque d'inondation et préparation de crise par les PME/PMI situées en zones inondables : difficultés, conditions de sensibilisation avant mise en œuvre d'une approche généralisable* » a été réalisé, de janvier 2001 à décembre 2003. Son objet était d'une part, d'analyser le rapport qu'ont les entrepreneurs des petites et moyennes entreprises (PME) et Très Petites Entreprises (TPE) au risque d'inondation et leurs besoins d'information, dans le but de les inciter à adopter une démarche de réduction de leurs vulnérabilités. D'autre part, de développer une méthode de sensibilisation pour une information sur l'aléa, le risque et ses conséquences, les moyens de réduire son impact, spécialement adaptée à ces très petites structures. Cette recherche se positionne en amont de la réalisation de diagnostics ou d'évaluations de l'impact du risque d'inondation dans les PME/TPE, en analysant et préparant les conditions de leur mise en œuvre. Elle se justifie par l'absence de dispositif spécifique destiné à réduire la vulnérabilité au risque d'inondation des PME/TPE.



Le projet est composé de deux phases distinctes. La première a donné lieu à l'évaluation de la perception du risque d'inondation des entrepreneurs de PME/TPE situées en zones inondables (ou à proximité immédiate) ; à l'analyse de leurs besoins en informations, en sensibilisation, en l'absence de dispositif spécifique d'information préventive ou d'accompagnement. La seconde phase a consisté à exploiter les résultats de la première, en produisant un Guide de Sensibilisation ciblé sur les besoins et attentes formulés ou identifiés lors des entretiens.

La première phase a permis l'identification des attentes des chefs de petites entreprises, en fonction des contextes géographiques variés, liés à l'aléa et des spécificités liées à leur petite taille. Pour ce faire, elle a donné lieu à la réalisation d'une enquête de terrain par entretiens auprès de plus d'une centaine d'entreprises, réparties sur trois sites soumis au risque d'inondation (Val-de-Marne, Seine-Maritime, Calvados). Ces entretiens ont permis l'identification du mode de gestion des risques d'inondation par les PME/TPE, la collecte de données sur le type et la nature des informations existantes destinées aux PME/TPE tant auprès de chefs d'entreprises que des différentes structures de l'Etat, organisations consulaires et structures associatives, établissements privés.

Cette première phase dresse le constat du peu d'intérêt des petites entreprises pour le sujet, montré par le faible taux d'acceptation de nos demandes d'entretiens (30%). Le risque d'inondation ne fait pas partie des préoccupations des PME/TPE et quand elles y sont confrontées, sa gestion est superficielle. En effet, les mesures préventives mises en place sont « volatiles », basées sur l'expérience et s'inscrivent essentiellement dans la phase de gestion de crise, parfois précédée d'une phase d'anticipation lorsque les systèmes d'alerte existent, sont connus et identifiés comme tels. L'adoption de comportements préventifs ne s'inscrit pas dans un schéma de mitigation planifiée, faute d'information spécifique, d'intégration de l'information et d'anticipation. Elle relève davantage de réflexes (de survie ?), de bon sens.

Les PME/TPE n'en demeurent pas moins prêtes à contribuer à l'effort de prévention à l'échelle de leur entreprise, et sont ainsi disposées à investir financièrement. L'analyse contingente réalisée sur leur disposition à payer a fait ressortir les limites de leur contribution potentielle. Celle-ci est fonction de la récurrence des crues et se limite aux crues fréquentes et rares : elle ne concerne pas les crues majeures ou très rares. Elle varie selon l'expérience d'une crue, le degré d'information (effet mémoire collective) et la localisation spatiale. Pour simplifier, plus l'inondation est récente et le cours d'eau proche, plus les chefs d'entreprises sont disposés à payer pour se protéger. Ce résultat certes trivial et logique, comporte néanmoins des limites. Ainsi, les PME/TPE sont conscientes de la difficulté voire de l'impossibilité de se protéger contre certains événements extrêmes de type crue centennale. Réalistes ou fatalistes, les très petites entreprises rechignent à participer au financement de travaux d'intérêts collectifs destinés à faire face aux événements extrêmes. Ils préfèrent les solutions de protection ou de réduction de vulnérabilité individuelles, spécifiques à leur site d'exploitation.



Les petites entreprises interrogées sont demandeuses d'informations spécifiques sur leur vulnérabilité : à la fois sur les aléas, les dommages potentiels sur leur activité que sur la gestion de crise. Elles ont de plus su définir le rôle de différents acteurs dans la gestion du risque, leurs priorités. Cependant, la vision de leur propre rôle tout comme celui des assureurs est déresponsabilisante, du fait de la solidarité nationale. L'information que les chefs d'entreprises souhaitent recevoir sur leur vulnérabilité spécifique mérite de leur être fournie par leurs partenaires privilégiés (les Chambres de Commerce et d'Industrie, par exemple). Les PME/TPE n'ayant ni le temps ni les moyens humains et financiers d'aller la rechercher.

		Prise en compte du risque d'inondation et préparation de crise par les PME-PMI situées en zones inondables : difficultés, conditions de sensibilisation avant mise en œuvre d'une approche généralisable. <i>Programme EPR 2000 - N° Rapport final : RAP.EPR3.04.01/V3</i>	Ver 3.0 Date : 15/02/04
----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------

La seconde phase du projet a eu pour objet de mettre en place une méthode de sensibilisation des PME/TPE au risque d'inondation. Elle se traduit par la réalisation d'un **Guide de Sensibilisation au risque d'inondation, spécifique aux PME/TPE, artisans et commerçants**. Celui-ci est composé d'un document central introductif et d'une série de fiches. Son objectif est d'inciter les entrepreneurs à se protéger, en les plaçant au centre du dispositif de prévention, en tant qu'acteur de la réduction de leur vulnérabilité. Il se situe immédiatement à l'amont du diagnostic de vulnérabilité aux inondations et se veut incitatif. En effet, le Guide par sa formulation simple est adaptée à un large public de chefs de petites entreprises. Il présente, conformément aux attentes et besoins exprimés et identifiés, les moyens que l'Etat a mis en place pour les informer d'une part, et des étapes de mise en œuvre d'un programme de réduction de vulnérabilité, et surtout de l'intérêt de mettre en œuvre une telle démarche..

Cette seconde phase décrit l'élaboration du Guide de sensibilisation au risque d'inondation. Les entretiens réalisés lors de la première phase ont fait l'objet d'analyses transversales complémentaires, dans le but d'identifier les besoins en termes de sensibilisation et d'information, exprimés par les chefs d'entreprises. Ceux-ci sont de plusieurs ordres et concernent tant la forme de la démarche de sensibilisation et le media de transmission que le fond. Sur le fond, les besoins PME/TPE portent essentiellement sur la connaissance des effets des inondations sur l'activité et la prévention, sur l'alerte et la gestion de crise. L'observation des besoins exprimés nous a permis d'identifier des attentes, non exprimées mais identifiées. La synthèse des besoins et attentes ayant servi de base à la constitution du Guide.

Le Guide de sensibilisation constitue une annexe du présent rapport. Il est diffusable et exploitable par les PME/TPE. Lors de la seconde phase, le Guide a fait l'objet d'un test de validation effectué auprès d'entrepreneurs de la région parisienne et de la Normandie. Il est susceptible de modifications ou d'améliorations en fonction des suggestions qui pourraient nous être fournies par ses futurs utilisateurs.

		Prise en compte du risque d'inondation et préparation de crise par les PME-PMI situées en zones inondables : difficultés, conditions de sensibilisation avant mise en œuvre d'une approche généralisable. <i>Programme EPR 2000 - N° Rapport final : RAP.EPR3.04.01/V3</i>	Ver 3.0 Date : 15/02/04
----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------

EXECUTIVE SUMMARY

Key words : small, and very small businesses (SME), vulnerability, floods, risk perception, mitigation, Guide of Sensitization.

This research project has been carried out between January 2001 and December 2003. Its scope was, to analyze the awareness of medium, (< 20 employees) regarding their flood exposure. Further, this study aimed at defining the type of information those businesses need in order to trigger their involvement in preventive measures to reduce their vulnerability. Another goal was to create hazard and risk sensitivity and familiarize the entrepreneurs with some impact and risk reduction measures which are custom tailored to the needs of small and very small enterprises. However, the first step in this process was to evaluate the impact of potential flood events on the small and very small businesses. The lack of any official action plan to reduce the vulnerability of those businesses underlines the importance of this project.

The project is separated into two distinct phases: The first one consists of the evaluation of flood risk perception among the businesses located in flood zones and to analyze the prevailing need and level of information, awareness, and guidance. The second phase builds up on the results of the first phase. It lead to guideline to build up the risk sensitivity of small and very small businesses taking their specific needs and requirements into account.



In the first phase the needs of small and very small businesses were analyzed according to their geographic location, the respective hazard and size. For that purpose about 100 entrepreneurs in three flood exposed regions (Val-de-Marne, Seine-Maritime, and Calvados) have been interviewed. Those interviews revealed the way of risk management, the type and level of existing information for the part of the entrepreneur as well as for the government, private organizations, and technical associations.

This first phase was marked by a lack of interest from the entrepreneurs which became evident in the low response to the request for interviews. Flood risk proved to be a topic of little importance for them and is only handled superficially. Preventive measures are mainly based on experience and generally limited to crisis management, in some cases, where early warning systems are in place, they include a phase of anticipation. Generally reactions fall in the area of common sense and the will to survive. Due to a lack of specific information and its implementation preventive actions do not manifest themselves in a planned mitigation scheme.

However, small and very small businesses are willing – in proportion to their means - to invest in preventive measures. An analysis of their financial disposition outlined the limits of their potential contribution which concentrated on measures against frequent floods rather than rare, major ones. The willingness to financial investment also varied with past flood experiences and location. In other words the closer in space and time a flood had occurred the stronger the will to invest in protective measures. This also shows that the entrepreneurs are aware of the fact that they cannot protect themselves against extreme flood events. With a sense of realism or fatalism the entrepreneurs are reluctant to contribute to collective measures that are geared towards the protection against extreme events. They prefer individual measures specific to their situation and location.

The interviewed entrepreneurs revealed a need for information specific to their vulnerability: be it about the hazard, potential damage to their business or crisis management. They uttered the need for a clear definition of roles and responsibilities of the various actors in risk and crisis management. However, they do not perceive themselves responsible for preventive actions. A prominent attitude is that flood damages are solely to be paid by the insurance companies or the state. The source of information that proved to be the most important one was the Chamber of Commerce and Industry. Unfortunately there is generally not enough time left for the small and very small businesses to react with preventive measures.

In the second phase of the project a method has been developed to sensitize small and very small entrepreneurs to flood risk. This method is summarized in a "Guide to Sensitize Small and Very Small Businesses to Their Specific Flood Risk" which gives the entrepreneur incentives to take preventive measures placing him at the center of prevention and relating his action to the reduction of his vulnerability. This short guide consists of a central introductory document and a series of annex sheets. The language of the guide is kept in layman terms and is, hence, able to addresses the large and diverse user group of small and very small entrepreneurs. Based on the identified needs of information (phase 1) the guide points out information sources and channels put in place by the government and explains the existing programs for vulnerability reduction.

		Prise en compte du risque d'inondation et préparation de crise par les PME-PMI situées en zones inondables : difficultés, conditions de sensibilisation avant mise en œuvre d'une approche généralisable. <i>Programme EPR 2000 - N° Rapport final : RAP.EPR3.04.01/V3</i>	Ver 3.0 Date : 15/02/04
----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------

This second phase elaborates on the process of sensitization and differentiates two important needs as they were expressed by the questioned entrepreneurs: the form and chain of information on one hand and the content of the messages on the other hand, i.e. the effects of flooding on the business and the implications of prevention.

The guide went through a validation phase during which entrepreneurs from the Paris region and the Normandie tested the guide. Based on their feedback the guide has been refined but is still subject to further revisions once more suggestions from the users are being provided. The guide has been and continues to be distributed among the small and very small businesses and is also appended as an annex to this report.

SOMMAIRE

1. INTRODUCTION.....	10
PARTIE 1. MICRO-ENTREPRISES, RISQUES DE CRUES, PERCEPTION ET REDUCTION DE VULNERABILITE.....	11
2. LES PME ET TPE FACE AUX RISQUES D'INONDATION EN FRANCE : CONTEXTE.....	13
2.1. Constat global.....	13
2.2. Les actions orientées vers la gestion du risque d'inondation dans les PME.....	14
2.3. Positionnement de notre approche de sensibilisation des PME.....	16
3. METHODOLOGIE	16
3.1. Préparation d'une grille d'analyse et des entretiens.....	17
3.2. Choix de l'échantillon d'entreprises : les critères	18
3.3. Recueil de l'information et traitement des données.....	20
3.3.1. Une période de déplacement sur le terrain susceptible d'influencer les résultats.....	20
3.3.2. Précautions globales sur les résultats.....	21
3.3.3. Précisions sur la disposition à payer.....	21
4. LES ENQUETES DE TERRAIN SUR LA PERCEPTION DU RISQUE.....	22
4.1. Choix des départements à analyser	22
4.2. Trois contextes géographiques différents	22
4.2.1. Les aléas et leur prévention.....	22
4.2.2. Les acteurs et actions institutionnelles.....	23
4.3. Tableau de synthèse	25
5. PRESENTATION DES RESULTATS.....	26
5.1. Information préventive et PME : constats	26
5.1.1. L'absence d'information sur les risques.....	26
5.1.2. Une méconnaissance des sources et des documents d'information sur les risques.....	28
5.1.3. Val-de-Marne et Calvados : surinformation ou désintérêt ?.....	29
5.1.4. En Seine-Maritime, une déconnexion entre la source et la cible.....	30
5.1.5. Actions proposées pour un meilleur accès à l'information.....	31
5.2. Des mesures préventives effectives : les stratégies individuelles des PME	32
5.2.1. La proximité affective de l'entrepreneur de PME/TPE à son entreprise.....	32
5.2.2. L'effort de prévention des PME/TPE : des stratégies individuelles volatiles.....	32
5.2.3. Une émulation sociale locale informelle.....	35
5.2.4. Actions proposées pour une prise en compte des stratégies individuelles.....	36
5.3. La disposition à payer des PME pour être protégés.....	36
5.3.1. L'importance de « l'effet – mémoire ».....	37
5.3.2. La rationalité des chefs d'entreprise : un désir de protection délimité.....	38
5.3.3. Les facteurs limitant la disposition à payer.....	39
5.3.4. Actions proposées compte tenu de leur disposition à payer et de l'effet-mémoire.....	40
5.4. Les attentes et priorités des PME en matière de gestion du risque d'inondation	40
5.4.1. Déresponsabilisation des PME mais sans précis des sinistres.....	40
5.4.2. Plus de transparence sur les choix politiques.....	44
5.4.3. Une demande information ciblée en fonction de leur vulnérabilité.....	45
5.4.4. Actions proposées pour une prise en compte des attentes et priorités.....	48
6. CONCLUSIONS SUR LA PERCEPTION DU RISQUE D'INONDATION PAR LES PME ET SA GESTION PREVENTIVE.	50

PARTIE 2. STRATEGIE ET PREPARATION D'UN OUTIL DE SENSIBILISATION DES TPE/PME, ARTISANS ET COMMERCANTS AU RISQUE D'INONDATION 53

7. LES BESOINS IDENTIFIES DES PME POUR UNE SENSIBILISATION AU RISQUE D'INONDATION..... 55

7.1. Analyse des besoins exprimés par les entrepreneurs et cahier des charges du document à produire..... 55

- 7.1.1. Organisation, accessibilité et contenu général du Guide.....55
- 7.1.2. Les besoins en termes de connaissance de l'aléa.....55
- 7.1.3. Connaissance de l'effet des crues sur l'activité.....56
- 7.1.4. Les besoins concernant la prévention du risque d'inondation.....56

7.2. Les limites imposées par les moyens des PME/TPE, artisans et commerçants : quelques pistes pour les dépasser..... 57

- 7.2.1. Une capacité d'investissement limitée.....57
- 7.2.2. Préserver les moyens financiers pour les travaux de protection,l'organisation en cas de crise..58
- 7.2.3. Rationalisation des moyens.....60
- 7.2.4. Incitation à la mitigation par les appuis financiers.....60
- 7.2.5. Une culture du management des risques à créer.....61

8. CREATION D'UN GUIDE DE SENSIBILISATION DES PETITES ENTREPRISES AU RISQUE D'INONDATION..... 62

8.1. Les contraintes liées à la cible et le traitement envisagé 62

8.2. Les modes de diffusion potentiels..... 63

- 8.2.1. Le tract d'appel.....64
- 8.2.2. Le document général.....64
- 8.2.3. Le document complet et détaillé.....65
- 8.2.4. Le document complet et modulable.....65

8.3. Le format du document 66

9. LE GUIDE DE SENSIBILISATION AU RISQUE D'INONDATION 67

9.1. Présentation du Guide de sensibilisation..... 67

- 9.1.1. Le Document principal du Guide de Sensibilisation.....67
- 9.1.2. Les fiches thématiques du Guide de Sensibilisation.....68

9.2. Test du document auprès d'un échantillon 69

- 9.2.1. Le choix des entreprises pour le test.....69
- 9.2.2. Les terrains étudiés pour le test.....70
- 9.2.3. La grille et le déroulement des entretiens.....70

9.3. Analyse du test de validation du document 71

- 9.3.1. De la méconnaissance à la négation de la crue.....71
- 9.3.2. La communication sur le risque de crue comme source de confusion.....74
- 9.3.3. Les informations considérées « manquantes » dans le Guide.....75
- 9.3.4. Les obstacles à la sensibilisation au risque d'inondation.....76

9.4. Propositions pour une valorisation du Guide de Sensibilisation..... 78

- 9.4.1. Accompagner la diffusion du Guide de sensibilisation.....78
- 9.4.2. Envisager une mutualisation de la prise en compte du risque d'inondation.....79

10. CONCLUSIONS..... 80

11. BIBLIOGRAPHIE..... 82

12. ANNEXES 86



12.1. Annexe 1. Grille d'entretien utilisée lors de la première phase du projet..... 86

12.2. Annexe 2. Retour d'expérience sur les entreprises sinistrées le 1^{er} juin 2003..... 94

12.3. Annexe 4. Grille d'entretien du test de validation du Guide de sensibilisation utilisée en phase 2.102

12.4. Annexe 3. Le document de sensibilisation (séparé sur présent volume).....105

12.5. Contacts106

		Prise en compte du risque d'inondation et préparation de crise par les PME-PMI situées en zones inondables : difficultés, conditions de sensibilisation avant mise en œuvre d'une approche généralisable. Programme EPR 2000 - N° Rapport final : RAP.EPR3.04.01/V3	Ver 3.0 Date : 15/02/04
----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------

1. INTRODUCTION

Dans le cadre de la mise en place des principes du Développement Durable, la commission européenne a adopté le 2 juillet 2002, un texte sur la responsabilité sociale des entreprises, faisant suite au Livre Vert du 18 juillet 2001. Ainsi, le développement durable « s'inscrit dans une approche plus globale, qui intègre dans un modèle de pensée des réflexions sur des sujets aussi cruciaux que l'équité sociale, le développement des pays émergents, le rôle des entreprises dans la société, la maîtrise du risque ou le rapport de l'homme à la nature »¹. La maîtrise du risque et le rôle des entreprises dans la société constituent donc deux des enjeux majeurs.

Dans ce contexte actuel de l'après Décennie Internationale pour la Prévention des Catastrophes Naturelles et les constats émis par les rapporteurs de groupes de réflexion tant universitaires que politiques sur la gestion du risque d'inondation en France, l'absence (au mieux l'inadaptation) des actions et outils de gestion du risque d'inondation destinés aux petites et très petites entreprises, artisans et commerçants, est apparue comme une évidence. Plus spécifiquement, les rapports du Député Dauge sur les risques d'inondation, de M. Vallache (CCIP) sur les entreprises face aux risques de crues de la Seine en Ile-de-France ont mis l'accent sur la *nécessité d'aider les entreprises et en particulier les PME-PMI à mieux se préparer face au risque d'inondation*.

Le constat est donc fait d'une lacune d'informations spécifiques sur le risque d'inondation destinées aux petites et très petites entreprises. Et pourtant, elles sont le premier fournisseur d'emplois en France. De part leur petite taille, elles sont caractérisées par une certaine flexibilité et une vulnérabilité intrinsèque à différents risques liée à leur mode de gestion, à leurs choix stratégiques et organisationnels. L'existence d'un risque naturel accroît cette vulnérabilité et, en l'absence d'informations spécifiques, les mesures adoptées ne sont que rarement efficaces et pérennes : l'avenir de la petite entreprise en est d'autant plus fragilisé.

Si aujourd'hui les grandes entreprises sont conscientes des risques environnementaux qu'elles peuvent générer, elles peuvent se donner les moyens de les internaliser en mettant en place des outils de gestion globale. Pour le risque d'inondation, des méthodes d'évaluation et de diagnostic ont été développées très récemment. Il n'en est pas de même pour les petites et très petites entreprises qui n'ont pas pu avoir cette conscience et s'approprier le risque, faute de temps : celui-ci ne faisant pas partie de leurs urgences. Le risque d'inondation n'est ni anticipé, ni effectivement géré par les petites entreprises. Par ailleurs, elles ne disposent ni des moyens financiers, ni des moyens humains et encore moins des connaissances techniques permettant une telle intégration par elles-mêmes (en l'absence d'informations, de formation). Elles souffrent donc d'une pauvreté essentiellement liée à leur isolement pour ce qui est de la gestion du risque d'inondation.

La cible d'entreprises visée par notre recherche est la *micro entreprise* composée des PME/TPE, artisans, commerçants, professions libérales soit des entreprises de moins de 20 salariés. Ce choix est guidé d'une part, par le constat de l'absence d'initiatives qui leur est dédié lors de la conception du projet en 2000 et d'autre part, par la complémentarité de la recherche avec des travaux français de même nature consacrés aux entreprises industrielles de *moyennes et grandes* tailles. Dans un tel contexte, il nous a semblé important et opportun d'analyser le rapport entretenu par les chefs de petites entreprises avec le phénomène inondation, qu'ils aient ou non vécu l'expérience d'une crue. Cette analyse a été basée sur des enquêtes par entretiens réalisées auprès de chefs de petites entreprises installées en zone inondable ou à proximité. Il s'agissait d'évaluer leur sensibilité à ce risque, leur perception du danger, leur degré d'appropriation, leur besoins afin de pouvoir poser les bases d'une méthode d'incitation à la prévention, globale et généralisable. *La préparation des PME-PMI* dont il est question plus haut passe en effet par une *sensibilisation* et par la mise en place de mesures simples de préparation en cas de crise, mais aussi de gestion de crise et de continuité d'activité

Notre recherche sur la « Prise en compte du risque d'inondation et préparation de crise par les PME-PMI situées en zone inondable » est composée de deux phases distinctes, correspondant aux deux parties du rapport.

La première phase présente la relation entre les PME/TPE, artisans et commerçants, et le risque d'inondation. Elle analyse leur perception du risque d'inondation et les actions spécifiques mises en place pour sa gestion, du point de vue des autorités ou des entreprises.

La seconde phase a consisté à exploiter les résultats de la première, en produisant un Guide de Sensibilisation des petites entreprises au risque de crue. Celui est ciblé sur leurs besoins et attentes formulés, ou identifiés lors des entretiens de la première phase du projet.

¹ Commission Européenne, 2002, N°347. Information en ligne : http://europa.eu.int/comm/employment_social/social/csr/csr_index.htm

PARTIE 1. MICRO-ENTREPRISES, RISQUES DE CRUES, PERCEPTION ET REDUCTION DE VULNERABILITE





Photo prise le 02/06/2003, suite au débordement des Ouiés (14).
Cliché GSC.



Photo prise le 09/09/2002 suite à la crue de la Vidourle. Cliché Paysserand.

Dramatiques situations de petites entreprises quelques jours après une inondation.

		Prise en compte du risque d'inondation et préparation de crise par les PME-PMI situées en zones inondables : difficultés, conditions de sensibilisation avant mise en œuvre d'une approche généralisable. <i>Programme EPR 2000 - N° Rapport final : RAP.EPR3.04.01/V3</i>	Ver 3.0 Date : 15/02/04
----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------

Cette première phase de la recherche a été réalisée en collaboration avec le Groupe de Recherche sur le Risque et la Décision (GRID) de l'École Nationale Supérieure des Arts et Métiers (ENSAM) / École Spéciale des Travaux Publics (ESTP), notamment pour ce qui est de l'évaluation de la disposition à payer des entrepreneurs pour se protéger.



Nous présentons dans un premier temps l'intérêt d'une réflexion sur la gestion du risque d'inondation par les petites entreprises et les initiatives en ce sens qui ont pu être mises en place en France. Nous positionnons ensuite dans ce contexte notre approche d'analyse des petites et très petites entreprises et de sensibilisation au risque d'inondation pour les inciter à la prévention.

Nous présentons ensuite notre méthodologie et l'échantillon d'entreprises analysées, au préalable de l'analyse des résultats, compte tenu des contextes sociaux et environnementaux au moment des enquêtes et des choix que nous avons effectués, susceptibles d'influencer les résultats.

Les trois contextes géographiques du Val-de-Marne, de la Seine-Maritime et du Calvados dans lesquels s'inscrivent les entreprises analysées sont comparés et les spécificités locales de la gestion du risque d'inondation sont présentées.

Nous exposons ensuite les résultats des enquêtes de terrain effectuées. En premier lieu, il s'avère qu'une hétérogénéité des constats selon la région étudiée relève principalement d'une perception, d'une diffusion d'une pénétration variable de la communication institutionnelle autour de la problématique inondation. Dans un second chapitre, nous constatons que cette variabilité géographique induite influe nécessairement sur les stratégies de prévention éventuellement mises en place. La mémoire collective et le niveau d'information conditionnent en effet l'effort de prévention et leur disposition à payer pour être protégés, que nous estimons dans un troisième chapitre. La perception déresponsabilisante des petites entreprises concernant leur propre rôle et celui des assurances, alors qu'elles ont correctement saisi celui des autorités, n'empêche pas qu'elles soient demandeuses d'informations spécifiques sur leur vulnérabilité, essentiellement sous la forme de conseil de mitigation. Le quatrième chapitre nous permet donc de cerner les attentes des petites entreprises en matière de risque d'inondation, afin de préparer la seconde phase du projet.

Enfin, nous concluons cette première partie par la perception du risque d'inondation et sa gestion préventive par les entreprises, en proposant une synthèse sur les différentes actions à mener dans une optique de sensibilisation, compte tenu de la spécificité de la cible.

		Prise en compte du risque d'inondation et préparation de crise par les PME-PMI situées en zones inondables : difficultés, conditions de sensibilisation avant mise en œuvre d'une approche généralisable. Programme EPR 2000 - N° Rapport final : RAP.EPR3.04.01/V3	Ver 3.0 Date : 15/02/04
----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------

2. LES PME ET TPE FACE AUX RISQUES D'INONDATION EN FRANCE : CONTEXTE

2.1. Constat global

Les entreprises présentant un risque significatif au regard de l'Environnement sont soumises à une importante artillerie réglementaire : classées (autorisées), elles sont surveillées, en France, et suivies par une inspection des installations classées. Les grandes entreprises sont ainsi soumises, au titre de la Loi Barnier, à un certain nombre d'obligations et de contraintes légales, au regard de la gestion du risque qu'elles sont susceptibles de provoquer. Elles disposent en outre de possibilités d'accès à des systèmes d'expertise, très en vogue actuellement, dans le cadre de leur procédure de *global risk management*. Ces systèmes, développés dans un contexte de gestion globale des risques, incluent généralement le risque industriel (qui correspond à l'effet des entreprises sur leur environnement²). Nous pouvons donc supposer qu'outre leurs moyens financiers et leur ampleur, elles sont susceptibles de se prémunir à la fois des risques qu'elles font courir à leur environnement aux biens économiques et aux hommes, que ceux auxquels elles sont soumises (risques naturels). Il n'en est pas de même pour les petites entreprises qui, d'une part, échappent à la Loi Barnier : leurs flux de matières et produits étant généralement en dessous des seuils de classement ; d'autre part, ne disposent pas *a priori* des mêmes moyens structurels et fonctionnels de gestion du risque.

Les petites entreprises ont longtemps été souvent considérées comme non « significatives » sur un plan économique. Elles n'ont par conséquent pas fait l'objet de réelles mesures de la part des autorités. Elles représentent pourtant 95% de l'ensemble des entreprises européennes et 60-70% de l'emploi. Elles sont celles qui créent la majeure partie des emplois nouveaux dans les économies de l'ensemble des pays de l'OCDE. Etant donné que « *l'écrasante majorité des entreprises sont de petite, voire très petite, taille (...)* »³, leur importance, d'un point de vue économique ou même social, n'est plus à démontrer. On citera en particulier l'émergence de travaux d'études et de recherches (économiques) en France, depuis une dizaine d'années ; l'internationalisation de cet intérêt par la diffusion des rapports de l'OCDE émanant d'un bureau spécial dédié aux Petites et Moyennes Entreprises (PME). Enfin, la création de la base de données EUROSTAT (une collaboration entre l'OCDE et le Bureau Statistique de la Commission des Communautés Européennes) sur l'évolution des PME en Europe illustre l'intérêt porté aujourd'hui, de façon générale, aux petites entreprises.

Si les petites entreprises font preuve d'une capacité d'adaptation importante en cas de crise, d'une certaine flexibilité et résistance, elles témoignent dans le même temps d'une forte vulnérabilité aux risques en général, naturels en particulier, à cause de l'absence voire de l'inexistence de protection réglementaire.

Les PME et TPE, très hétérogènes, présentent des particularités propres au secteur d'activité dans lesquels elles s'insèrent. Elles peuvent être classées selon qu'elles sont sous franchises ou pas, selon qu'elles dépendent des chambres de commerces ou encore des chambres des métiers (artisanat). Elles présentent des forces et des faiblesses particulières liés essentiellement à leur petite taille. De plus, elles ne leur permet pas un accès à l'information au même titre que les entreprises de tailles moyennes et grandes. La nature même de l'entrepreneur est de prendre des risques : sa particularité est d'être optimiste, comptant sur le temps, ce qui lui vaut d'avoir parfois le défaut majeur de relativiser sa prise de risque. Lorsqu'il dirige une petite entreprise, sa prise de risques est évaluée faute de temps, de moyens et de méthodes.



Les résultats de l'étude⁴ menée par le courtier anglo-saxon en réassurance, Marsh, sur 600 PME européennes a montré que, par rapport à des entreprises de grande envergure (multinationales), « *les PME-PMI et les sociétés récentes à fort potentiel déploient beaucoup moins d'efforts pour élaborer des procédures finalisées visant à identifier et à atténuer les risques ayant un impact financier élevé* ». Il est en outre important de noter que les catastrophes naturelles apparaissent en 3^e position, derrière la fluctuation du prix des matières premières et les erreurs de stratégies d'investissement, comme source de risque, aux entreprises françaises⁵ de taille moyenne. Ces entreprises reconnaissent qu'une « *bonne gestion des risques accroît leur valeur financière, alors qu'elles ne sont seulement qu'un tiers à fournir un rapport sur la gestion des risques aux actionnaires* ».

² Domaine des risques industriels et de l'analyse des rejets et émissions de polluants dans l'environnement.

³ Marschenay, 1993, « *De l'hypofirme à l'hypogroupe* » in Cahiers du LERASS, p10

⁴ Marsh, 2002, *La gestion des risques en Europe 2002. Une étude sur les entreprises de taille moyenne* »

⁵ Marsh, 2002, op.cit

		Prise en compte du risque d'inondation et préparation de crise par les PME-PMI situées en zones inondables : difficultés, conditions de sensibilisation avant mise en œuvre d'une approche généralisable. Programme EPR 2000 - N° Rapport final : RAP.EPR3.04.01/V3	Ver 3.0 Date : 15/02/04
----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------

A l'opposé des entreprises moyennes et grandes, une PME n'a pas dans son effectif de « responsable environnement » ou même de « responsable qualité » ou de Directeur des Ressources Humaines. Elle ne saurait donc confier à une seule personne, le suivi d'une action spécifique sur les risques environnementaux qu'elle encourt.

Face aux risques naturels, les petites entreprises sont donc réellement isolées (désarmées) d'où l'intérêt d'une réflexion sur leur vulnérabilité au risque d'inondation.

2.2. Les actions orientées vers la gestion du risque d'inondation dans les PME

La moitié des dommages imputables aux récentes inondations du Gard (septembre 2002) met, encore une fois, en évidence le poids sans cesse croissant des dommages aux entreprises, *a fortiori* aux petites entreprises. Le fait que 50% des dommages seraient imputables aux seules PME justifie l'élaboration de démarches spécifiques à la fois dans le domaine de la prévention que dans celle de la gestion de crise.

Les initiatives spécifiques, à destination des PME/TPE, si elles sont longtemps restées théoriques, marginales, tendent à se concrétiser. Les premiers ouvrages sur le thème de *l'intégration de l'environnement dans les entreprises* datent des années 1990. Nous avons pu constater l'émergence, depuis quelques années, d'initiatives encore timides de sensibilisation des PME/PMI au risque d'inondation. Celles-ci sont d'abord menées à l'initiative des assureurs, de l'Etat. Elles font depuis peu l'objet de travaux d'études ou de recherches.

La première d'entre elles date de 1991 avec la création d'un guide visant à faciliter **la tâche des experts d'assurance** dans le diagnostic des désordres et dommages liés au risque ; dans la détermination de solutions de réparation ; et ce, suite aux travaux de la Fédération Française des Sociétés d'Assurance (FFSA) de la Caisse Centrale de Réassurance (CCR,) de l'Agence Qualité Construction ainsi que de la Fédération Nationale du Bâtiment (FNB).



Aujourd'hui, les assureurs, par le biais de leur Mission Risque Naturel (MRN) mettent en ligne (<http://www.mrn-gpsa.org>) un ensemble de documents généraux destinés à une meilleure prise en compte du risque d'inondation par les particuliers, les entreprises les compagnies d'assurances. Les informations disponibles sur ce serveur ne sont malheureusement pas publiques : l'accès au site étant conditionné par un mot de passe. Pour ceux qui en ont l'accès, sont notamment disponibles, le « *Mémento Pratique du Particulier* », pour la prévention des inondations à l'usage des particuliers assurés situés dans des zones à risques et le « *rapport d'expertise type Inondation* ». Ce dernier permet théoriquement l'audit *ex-post* des entreprises ayant été affectées par une crue. Ce rapport, destiné aux courtiers en assurance, a pour objet de mieux évaluer les dommages et notamment d'effectuer un bilan économique « (...) *uniquement en cas d'aggravation inéluctable et irrémédiable des désordres. Ce bilan permet à la société d'apprécier l'opportunité de procéder à des travaux eu égard à la valeur de reconstruction à l'identique du bien assuré* ». Les informations à collecter concernent le coût de réparation à l'identique, le coût de reconstruction, celui des travaux supplémentaires et ce, en fonction de la valeur vénale du bien (immeuble, foncier).

Dans un autre registre, **le Ministère de l'Équipement, des Transports et du Logement (MELT)**, en collaboration avec l'Agence pour le Droit à l'Information sur le Logement (ADIL), le Centre de Formation sur l'Habitat (CFH) et le Centre d'Information et de Documentation de l'Assurance (CDIA) met aujourd'hui, *gratuitement et en libre accès*, à la disposition des particuliers « *une brochure de conseils pratiques en cas d'inondation et les démarches d'indemnisation en cas de dommages* ».

Concernant les petites entreprises, **les Chambres de Commerce et d'Industrie (CCI)** disposent, depuis 1993, d'une méthode de diagnostic des risques environnementaux dans les petites entreprises. Cette méthode, intitulée « *Pré-diagnostic environnement PME-PMI* », est réalisée par le Centre de Formation et de Documentation sur l'Environnement (CFDE). Elle est destinée aux conseillers en entreprise des CCI. Mais celle-ci ne concerne que les risques causés à l'environnement. Les CCI signataires⁶ de la Charte de Développement de l'Ouest Parisien ont récemment participé à la réalisation d'une brochure sur la « *Prévention des Inondations - Les risques économiques* » à l'intérieur de laquelle l'accent est mis sur « *l'intérêt de l'entreprise : réduire les dégâts... sa solution : diminuer la vulnérabilité (...)* ». Cette brochure, qui fait deux pages, reste cependant très succincte.

Depuis 2000, les travaux d'études et de recherche sur la vulnérabilité aux risques des PME semblent (re)lancés.

⁶ Les CCI signataires sont celles de L'Oise, de l'Eure-et-Loir, d'Elbeuf, de l'Eure, de Rouen et de Versailles Val-d'Oise/Yvelines.

		Prise en compte du risque d'inondation et préparation de crise par les PME-PMI situées en zones inondables : difficultés, conditions de sensibilisation avant mise en œuvre d'une approche généralisable. Programme EPR 2000 - N° Rapport final : RAP.EPR3.04.01/V3	Ver 3.0 Date : 15/02/04
----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------

L'Institut Européen des Cindyniques (re)met sur pied, cette même année, un groupe de travail : « Groupe cindynique et PME » afin d'initier une réflexion spécifique sur les vulnérabilités des petites entreprises. Les objectifs énoncés se basent sur les travaux précédents de l'IEC réalisés sur les risques et sont, notamment, de « *recenser l'existant sur ces sujets ; d'identifier les axes transverses de réflexion adaptés aux PME-PMI (...)* »⁷ soit une visée pour le moins théorique.

Le Centre Européen de Prévention des Risques (CEPR) développe actuellement un outil d'*Audit global de vulnérabilité des PME-PMI* adressé aux petites structures. Celui-ci a pour objet de leur permettre, « *à moindre coût et en très peu de temps, de hiérarchiser leurs risques (...) d'identifier leur plus grande vulnérabilité (...) pour ensuite engager un audit en profondeur* » souligne Catherine MALTERRE, Directrice. L'outil se veut donc globalisant et ne dispose d'aucune particularité concernant les risques naturels.

Dans le même temps sortent les résultats d'une étude méthodologique réalisée par BLC et SAGERIS pour le compte de l'Equipe pluridisciplinaire d'assistance à maître d'ouvrages (Equipe Loire) visant à développer une méthode de diagnostic de vulnérabilité aux inondations. La base de cette initiative, dont le premier **guide méthodologique**⁸ est daté de 1999, réside dans le fait que l'adoption de mesures spécifiques, au sein d'une entreprise soumise aux inondations, doit permettre de limiter les dommages en cas de crues, ce qui permet au groupe de travail d'identifier des mesures dites de « *désvulnérabilisation* ». Un outil spécifique de diagnostic du risque d'inondation, destiné aux grandes entreprises, a depuis vu le jour. La méthode développée, destinée aux consultants en ingénierie industrielle et environnementale, a pour objet de les orienter dans leur procédure d'audit économique, du point de vue des dommages, du risque d'inondation. Le développement de cet outil a donné lieu à la réalisation d'enquêtes de terrain, en 2000, dans une quarantaine d'entreprises Bretonnes.

Actuellement, L'Equipe Loire, en collaboration avec l'Ecole des Mines de Paris, pôle cindynique de Sophia-Antipolis, élabore **une méthode d'auto diagnostic du risque d'inondation, à destination des petites entreprises**. Elle s'inspire des travaux précédemment réalisés sur les grandes entreprises, et se destine aux PME commerciales de moins de 50 salariés, à l'exclusion des structures artisanales. Elle vise à amener les chefs de petites entreprises à comprendre ce à quoi ils sont exposés et à les orienter vers des solutions de réduction de leur vulnérabilité (mitigation). L'évaluation de leur vulnérabilité passe par la réalisation d'analyses structurelles visant à définir des critères d'intensité de l'aléa et de dommages.

Depuis le début de nos travaux (janvier 2001), le contexte a sensiblement évolué et différents projets ont vu le jour. La communication développée par les autorités autour de l'occurrence possible de crues centennales (en région parisienne) ainsi que les nouvelles obligations à venir, instituées par la Loi Risques, promulguée le 30 Juillet 2003 ont indéniablement contribué à une **sensibilisation des entreprises**. C'est principalement de l'obligation qui sera faite aux Installations Classées pour la Protection de l'Environnement de réaliser un diagnostic de vulnérabilité au risque naturel, en l'occurrence d'inondation (tout comme une évaluation de ses risques) que le mouvement est déclenché. Parallèlement, des entreprises de conseils privées proposent désormais des services de diagnostic des vulnérabilités des entreprises au risque d'inondation (Bureau Veritas, Apave, Cetop notamment)⁹, sur la base du premier guide réalisé par BLC-SAGERIS en 1999 et en réponse à la demande croissante d'industriels situés en zone inondable.

Le MEDD et la Mission Risques Naturels (MRN) des assurances notamment, ont mis en ligne sur leurs sites Internet, de nombreux documents sur l'impact des crues et les moyens de le réduire. Aucun d'entre eux ne se rapporte spécifiquement aux petites et très petites entreprises.

L'année 2002 semble avoir été une année charnière, illustrée par de nombreuses conférences et publications sur les entreprises face au risque de crues. Là encore, elles ne concernent que les grandes entreprises.

Il semble que 2003 ait vu les petites entreprises commencer à s'approprier le sujet, grâce aux efforts croissants des CCI.

Le site Internet du Centre¹⁰ d'Information Environnement Pour les Entreprises (CIEPE) de la CCIP met en ligne depuis la fin 2003, un *Guide*¹¹ *de prévention et gestion du risque d'inondation en entreprise*, qui promeut **l'auto diagnostic du risque d'inondation**. Les entreprises sont ainsi invitées à se sensibiliser et à mettre en place par elles mêmes des mesures préventives du risque de crue auquel elles sont exposées.



⁷ <http://www.cyndinics.org>

⁸ BLC, SAGERIS, 1999, *Guide pour la Conduite des Diagnostics des Vulnérabilités aux Inondations*.

⁹ <http://www.fr.bureauveritas.com> ; <http://www.apave.fr> ; <http://www.cetop.fr>

¹⁰ <http://www.ccip.fr/bourse-des-dechets/>

¹¹ http://www3.ccip.fr/bourse-des-dechets/guide_inondations/index.htm

		Prise en compte du risque d'inondation et préparation de crise par les PME-PMI situées en zones inondables : difficultés, conditions de sensibilisation avant mise en œuvre d'une approche généralisable. Programme EPR 2000 - N° Rapport final : RAP.EPR3.04.01/V3	Ver 3.0 Date : 15/02/04
----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------

Enfin, il est à noter la publication d'une étude¹² de l'Observatoire sur les PME qui fait le point sur la relation entre les PME et l'environnement, au travers d'une enquête auprès de 1080 entreprises. Celle-ci analyse la relation des entreprises à l'environnement sous un angle exclusivement industriel (répercussions éventuelles de l'entreprise sur l'environnement). Il s'agit d'analyser leur perception de l'environnement, par « *leur façon d'appréhender la contrainte ou l'opportunité environnementale* » qui « *peut être passive, ou active, ou réactive, voire pro-active* »¹³. Il n'est donc jamais fait état des risques naturels qui peuvent affecter le fonctionnement d'une PME, ce qui est surprenant.

Cet état de l'art des actions orientées sur la gestion du risque d'inondation et les entreprises nous a permis de valider notre constat d'absence de mesures de réduction de la vulnérabilité au risque d'inondation spécifiquement adaptées aux très petites entreprises. On remarquera que dans les initiatives présentées, les petites et très petites entreprises, les TNS ne sont pas au centre.

2.3. Positionnement de notre approche de sensibilisation des PME

Le travail que nous réalisons dans le cadre de ce projet se situe immédiatement en amont du développement de méthodes permettant de saisir la vulnérabilité des petites et très petites entreprises au risque d'inondation.

Ces méthodes visent, classiquement, à réaliser le diagnostic d'une entreprise selon une trame structurelle, fonctionnelle, financière, économique, entre autres. Elles poursuivent par conséquent deux objectifs que sont la *sensibilisation*, c'est-à-dire la prise de conscience des interactions entre la source (ou la cause) du risque et l'entreprise et la *détection approximative* des problèmes de l'entreprise en liaison avec ce risque.

Dans un contexte d'environnement industriel, le *diagnostic* correspond à la recherche de(s) cause(s) d'un problème ponctuel, *l'audit* à la comparaison d'un état à une référence réglementaire et *l'évaluation* à une mesure globale de certains indicateurs. Les méthodes de diagnostic sont des outils permettant de réaliser un état des lieux essentiellement qualitatif ; celles d'audit ayant « *pour objet d'apprécier, à un moment donné du temps, l'impact que tout ou partie de la production ou de l'existence d'une entreprise est susceptible, directement ou indirectement de générer sur l'environnement.* » (Lepage 92). Le risque industriel est donc borné par une réglementation et un ensemble de méthodes, qui trouvent leur cadre technique, réglementaire dans les Systèmes de Management Environnemental (SME).

Si l'on se place dans un contexte de risque naturel, il n'en est pas toujours de même. Les méthodes de diagnostic (le diagnostic renvoie ici davantage à l'impact de l'aléa sur l'entreprise) sont transposables parce que qualitatives. Celles d'évaluation de la vulnérabilité le sont sous réserve de mise en place d'indicateurs solides. Les méthodes d'audit, en l'absence de référent réglementaire, ne le sont pas, pour l'instant.



Au préalable de la mise en place de procédures d'évaluation de la vulnérabilité au risque des petites entreprises, (basées sur le diagnostic ; l'évaluation de la vulnérabilité ou de risque ou l'audit du risque) se situe d'une part, la construction d'indicateurs (ou d'une typologie) permettant d'évaluer ou de mesurer la vulnérabilité au risque d'inondation et d'autre part, la **sensibilisation** de l'entrepreneur au risque auquel il est exposé. La sensibilisation vise notamment à permettre la compréhension et la prise en compte des prescriptions d'amélioration de la vulnérabilité (éventuellement de mitigation). C'est par la réalisation d'enquêtes de terrains auprès de chefs de petites et très petites entreprises situées en zones inondables, ou à proximité immédiate, que nous avons analysé le point de vue d'entrepreneurs, leur sensibilisation à la question ...

3. METHODOLOGIE

Nous sommes partis d'un constat de l'inadaptation des mesures de gestion du risque d'inondation aux petites et très petites entreprises et, par conséquent, de la non intégration de cette composante dans leur activité. L'évaluation des besoins des entrepreneurs de PME/TPE concernés par notre travail et des conditions de mise en place d'outils adaptés est passée par la définition d'une méthode de recueil de l'information. Sur un plan méthodologique, notre approche est plus qualitative que quantitative.

¹² Perrin (H), 2003, *Les PME et l'Environnement : enjeux et opportunités*. In « Regards sur les PME », Observatoire des PME. 130p

¹³ Marbach (C) in Perrin (H), p 7.

		Prise en compte du risque d'inondation et préparation de crise par les PME-PMI situées en zones inondables : difficultés, conditions de sensibilisation avant mise en œuvre d'une approche généralisable. Programme EPR 2000 - N° Rapport final : RAP.EPR3.04.01/V3	Ver 3.0 Date : 15/02/04
----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------

Les entreprises concernées par notre travail sont les Petites et Moyennes Entreprises (PME) et les Très Petites Entreprises (TPE). Elles se définissent, au sens de l'OCDE, comme des « *entreprises indépendantes qui comptent un nombre de salariés limités* ». Ce nombre varie selon les indicateurs. Le plafond généralement admis, en fonction des cultures, étant de 250 salariés. On admet couramment que les petites entreprises emploient moins de 50 salariés et les TPE moins de 9 salariés.

Les PME de moins de 10 salariés et les TPE constituent l'essentiel des structures analysées. Nous n'avons toutefois pas effectué de distinction entre les TPE et les Travailleurs Non Salariés (TNS) partant du principe, comme l'affirme Olivier FERRIER, que si toutes les TPE ne sont pas des TNS, toutes les TNS, hormis les aides familiaux, sont des TPE.

Notre méthode d'analyse des petites et très petites entreprises est passée par la préparation d'une grille d'entretien à effectuer auprès de chefs d'entreprises installés dans trois contextes géographiques différents, du point de vue des inondations. Un certain nombre d'autres acteurs ont été analysés.

3.1. Préparation d'une grille d'analyse et des entretiens

Différentes méthodes de recueil de l'information ont été envisagées. Celle qui fut retenue est une technique couramment utilisée en sciences humaines et sociales : l'enquête par entretien semi-directif sur la base d'une grille, complétée par des questions relatives à l'analyse contingente que nous souhaitons mener.



L'enquête par entretien nous est apparue comme compatible avec les objectifs du projet dans la mesure où elle permet d'obtenir à la fois des informations de natures hétérogènes tout en laissant un temps de parole à l'enquêté. La grille comportait ainsi des questions fermées concernant l'entreprise et des guides à la réflexion, relatifs à l'expérience des inondations. L'expression libre a été privilégiée pour le recueil de la perception du risque des enquêtés (notamment du Pays-de-Caux, échantillon 1) dans la mesure où nous souhaitons obtenir des informations de nature psychosociologique, dites subjectives, tandis que les questions à choix multiples ou à réponse simple ont été réservées pour le recueil d'information administratives ou quantitatives, dites objectives.

Pour la partie quantitative, nous nous sommes basés sur les méthodes d'analyses de type coût-bénéfices dans la mesure où nous envisagions de mesurer le gain financier espéré (bénéfice) du renforcement de la mise en protection contre les crues. L'analyse que nous avons menée a consisté à évaluer le prix que les entrepreneurs interrogés seraient prêts à payer, en % d'augmentation de leurs impôts locaux, pour être protégés de crues de différentes fréquences (cf. table en annexe).

Les déplacements sur le terrain ont eu pour premier objet d'analyser la perception du risque prévalant chez les chefs des petites entreprises exposées réellement ou potentiellement aux inondations. Il s'agissait pour nous d'évaluer l'importance qu'ils accordent à l'aléa auquel ils sont soumis et comparer celui-ci au risque « réel » encouru (l'importance des dommages suite à une réalisation de l'événement...). Il nous a ensuite semblé important de mettre en évidence les éventuels moyens et mesures de prévention et de protection mises en place de façon active et/ou passives ; ensuite d'évaluer leur disposition à payer. Enfin, il s'agissait de cerner les besoins et attentes des entrepreneurs en matière de gestion du risque d'inondation et, éventuellement, de gestion de crise, de diagnostic et de mise en protection. Les attentes concernant la totalité des acteurs impliqués dans la gestion du risque : de l'entrepreneur lui-même aux sociétés d'assurances.

La grille élaborée comporte donc six parties :

- La *Section 1* porte sur l'entrepreneur et l'inondation.
- La *Section 2* est sur l'évaluation monétaire de la disposition à payer. Cette disposition à payer est évaluée partir d'une échelle (pour des crues fréquentes, rares et très rares) et mesure le % d'augmentation de leurs taxes professionnelles que les PME seraient prêtes à payer afin de contribuer à un effort de prévention global qui se traduit par la réalisation de travaux d'aménagement par l'état.
- La *Section 3* consiste à estimer la pénétration des documents d'information préventive et la *Section 4*, les mesures de prévention et la protection active effective des PME. Les sections 3 et 4 sont fortement dépendantes de la perception du risque des entrepreneurs. Elles visent à évaluer le comportement réel face au risque d'inondation et notamment, la mise en place de mesures de prévention, de protection après les crues. L'observation des résultats des sections 3 et 4 explique en partie les réponses de la partie 6, sur l'évaluation de leurs priorités (en matière de gestion des inondations).
- La *Section 5* porte sur leur connaissance du régime.
- La *section 6* porte sur la hiérarchisation des priorités des chefs d'entreprises en matière de gestion des inondations. Nous avons, au cours des entretiens, confronté les entrepreneurs avec les informations qu'ils avaient pu nous communiquer en début d'entretien en leur demandant de mettre en relation, dans cette

		Prise en compte du risque d'inondation et préparation de crise par les PME-PMI situées en zones inondables : difficultés, conditions de sensibilisation avant mise en œuvre d'une approche généralisable. Programme EPR 2000 - N° Rapport final : RAP.EPR3.04.01/V3	Ver 3.0 Date : 15/02/04
----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------

section, leur perception du risque et leur comportement. Le but était de déterminer si une éventuelle modification des données de départ engendrerait une modification de leur comportement.

3.2. Choix de l'échantillon d'entreprises : les critères

La problématique de notre sujet est axée sur l'analyse de la vulnérabilité au risque d'inondation de petites entreprises et nous avons recueilli l'information à partir d'entretiens. En premier lieu, il s'agissait de définir les entreprises à analyser en fonction de critères quantitatifs et qualitatifs. En second lieu, il s'agissait de sélectionner sur la base des critères définis, sur les départements du Val-de-Marne, de Seine-Maritime et du Calvados, les types d'entreprises à analyser.

Cette sélection a été effectuée soit de façon aléatoire, soit de façon dirigée. Dans ce cas, elle a été réalisée :

- en **Seine-Maritime**, après une communication d'une liste de petites entreprises provenant des chambres consulaires du département. Ces chambres, contactées au démarrage de l'étude, ont souhaité proposer et participer si ce n'est déterminer elles-mêmes les entreprises devant faire l'objet de l'étude afin d'optimiser la procédure d'échantillonnage. Elles ont en effet compilé des informations (nombre d'entreprise sinistrées par événement, premières estimations des dommages directs déclarés par les entreprises, soumises à modifications après le passage des experts d'assurance) sur les petites entreprises, récoltées lors des inondations précédentes.

- dans le **Calvados**, suite aux déplacements sur le terrain effectués par les membres de l'équipe dans le cadre d'études précédentes sur les risques d'inondation du bassin versant de la Touques. Seules les petites entreprises, dans le cadre de l'étude de vulnérabilité réalisée, ont été retenues, essentiellement sur la commune de Pont-l'Évêque.

- dans le **Val-de-Marne**, suite à un précédent travail de l'équipe sur le recensement des enjeux sensibles et/ou à risques soumis à un risque de crue de type 1910 de la Seine et ou de la Marne dans le Val-de-Marne. Nous disposons en effet, dans ce département, d'informations sur la localisation et la vulnérabilité des entreprises à différents scénarii de crues. Les entreprises sont situées sur les communes de Vitry-sur-Seine, Alfortville et Paris (sud du 13^{ième} arrondissement).

Les critères quantitatifs retenus sont ceux qui définissent couramment les Petites Entreprises¹⁴ à savoir leur chiffre d'affaire/valeur ajoutée, leur effectif et leur indépendance économique pour ne citer que ceux-là.

Les critères qualitatifs sont ceux pour lesquels nous avons attaché le plus d'importance afin de saisir l'hétérogénéité des structures. Les critères qualitatifs à retenir, selon Vigoureux (1995), pour la caractérisation des entreprises sont leur "*mode d'organisation et (...) mode d'appropriation*". L'appropriation a été élargie à sa composante risque naturel afin de nous permettre de répondre à notre problématique de départ (l'appropriation du risque naturel, son degré d'acceptation et de connaissance des entrepreneurs, la mesure de la pénétration des documents d'information préventive).

Notre premier critère de sélection retenu fut « l'indépendance économique » des petites entreprises : les structures analysées ne sont pas (sauf un cas exceptionnel de franchise) sous le contrôle, de quelle forme que ce soit, d'une structure plus importante. Elles ne sont ni filiale d'un groupe, ni en association. La majorité des structures est mono site.

¹⁴ Quand nous parlons ici de « Petite Entreprise », nous ne nous limitons pas à la définition couramment utilisée en sciences économiques et sociales ni aux différentes nomenclatures existantes.

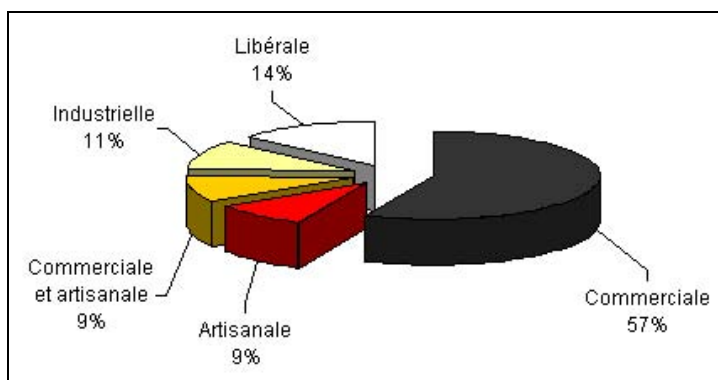


Figure 1. Secteurs d'activités des entreprises interrogées

L'échantillon étudié compte 80 entreprises dont une prédominance du secteur commercial (57%), employant pour les 9/10^e d'entre elles moins de 10 personnes et atteignant un chiffre d'affaires inférieur à 150 000 € pour les 4/5 d'entre elles.

La composante spatiale, attachée à la position géographique des entreprises dans les zones inondables, a été considérée comme second critère. Nous avons donc, autant que possible, cherché à analyser des entreprises situées dans une zone d'emprise de l'aléa inondation ou à proximité immédiate de celle-ci, afin de saisir les éventuels effets induits d'une crue tels que l'inaccessibilité des voies de transport.

Mais les entrepreneurs ne sont pas toujours conscients de leur inondabilité lorsque l'intensité des crues précédentes a été faible et qu'ils ne furent que peu voire pas affectés. 67% d'entre eux n'ont pas vécu d'inondation (Q3).

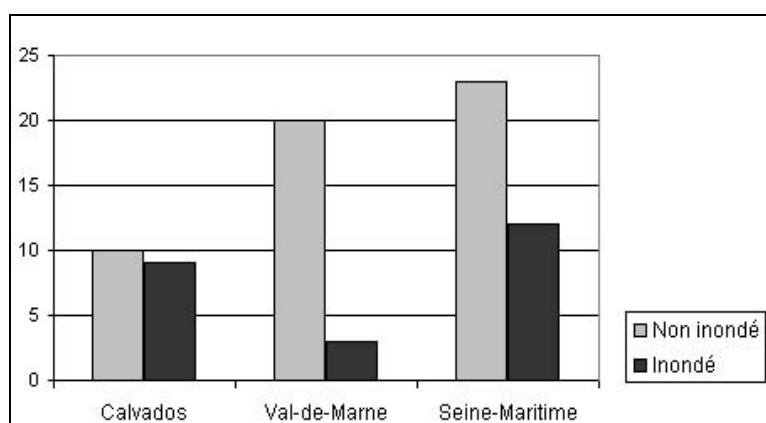


Figure 2. Proportions (effectifs) d'entrepreneurs ayant eu une expérience du risque d'inondation

La présence des entrepreneurs en zone inondable ou à proximité immédiate de celle-ci, n'implique pas la connaissance automatique de leur réelle exposition au risque d'inondation. Les PME inondées du Val-de-Marne sont situées en bordure de Seine et ont parfois eu des problèmes de ruissellement pluvial et de submersion de leurs sous-sols, par remontée de nappe. Il ne s'agit pas ici de débordement direct de la Seine.

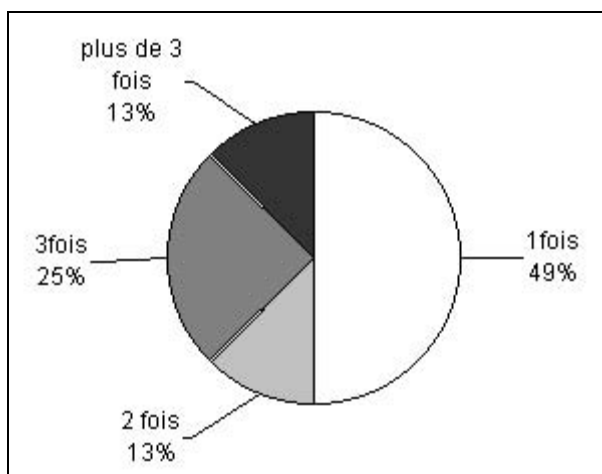


Figure 3. Fréquence (%) des inondations sur notre échantillon d'entreprises inondées.

Parmi les entrepreneurs ayant fait l'expérience d'une inondation par le passé, la moitié l'ont été une fois et le quart, trois fois. La moitié des entreprises ayant été inondées une fois est située dans le Calvados, les autres se répartissant pour moitié dans le Val-de-Marne et la Seine-Maritime.

80% des entreprises inondées plus de trois fois sont situées dans la Seine-Maritime et 20% dans le Calvados. La Seine-Maritime présente donc les entrepreneurs les plus exposés au risque, en termes de répétitivité des inondations, à l'inverse du Val-de-Marne.

Pour ce qui est des critères quantitatifs, nous avons considéré la taille de l'entreprise (nombre de salariés) comme primordiale. 88% des entreprises analysées comptent moins de 10 salariés..

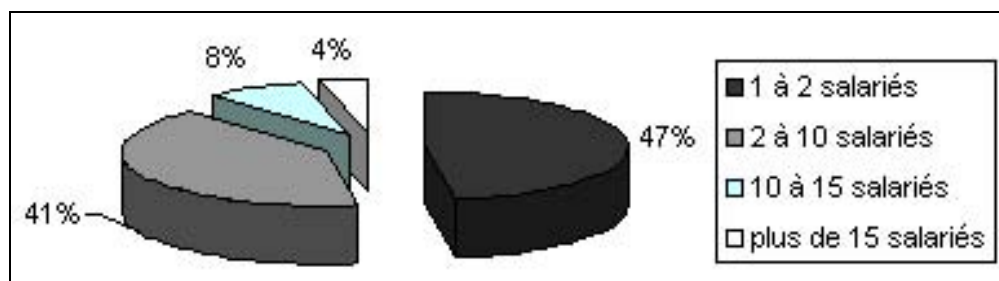


Figure 4. Taille des entreprises interrogées (nb. de salariés)

La prépondérance d'entreprises de moins de 10 salariés conditionne les relations qui peuvent exister entre l'entrepreneur et ses salariés, entre le chef d'entreprise et le particulier.



3.3. Recueil de l'information et traitement des données

Les informations recueillies sur le terrain, à partir des grilles d'entretien, ont ensuite été intégrées dans une base de données. Les informations de nature qualitative ont fait l'objet d'une analyse spécifique par site puis globale.

3.3.1. Une période de déplacement sur le terrain susceptible d'influencer les résultats

Les contextes environnementaux et économiques spécifiques (tempêtes Lothar et Martin, inondations de la Somme ou du passage à l'euro) dans lesquels se sont déroulés les entretiens sont à souligner. Ils ont pu, comme objet d'actualité, orienter les réponses des chefs d'entreprises interrogés et influencer les résultats.

Pour l'ensemble des petites entreprises (Seine-Maritime et Val-de-Marne) en 2001, la préoccupation était plutôt à la préparation du passage à l'euro (un événement certain !) qu'à la préparation aux éventuelles conséquences d'une inondation. Celle-ci est en effet considérée comme « improbable » pour les Franciliens qui comptent notamment sur les barrages écrêteurs de crues de l'IIBRBS, « improbable » aussi pour les

		Prise en compte du risque d'inondation et préparation de crise par les PME-PMI situées en zones inondables : difficultés, conditions de sensibilisation avant mise en œuvre d'une approche généralisable. Programme EPR 2000 - N° Rapport final : RAP.EPR3.04.01/V3	Ver 3.0 Date : 15/02/04
----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------

cauchoix pour du fait qu'une crue venait d'avoir lieu¹⁵. Par ailleurs, les épisodes dramatiques survenus sur le département de la Somme quelques mois auparavant étaient encore présents dans les esprits des entrepreneurs interrogés. En 2002, les épisodes de la Somme et des tempêtes permettaient aux entrepreneurs du Val-de-Marne et du Calvados de comparer leurs situations en relativisant leur exposition. Par ailleurs, dans le Val-de-Marne, le PPRi récemment approuvé et la communication régionale globale sur la probabilité d'une crue de 1910 est susceptible d'influencer (en relativisant), la aussi, les réponses des entrepreneurs.

3.3.2. Précautions globales sur les résultats

Les résultats émanent d'entretiens effectués auprès d'une sélection de PME, *plus* sensibilisées aux risques d'inondations que la très grande majorité d'entre elles. En effet, les 80 entreprises interrogées correspondent à **un taux de réponse de 30% des demandes d'entretiens** que nous avons effectué, sur les trois départements, lors de la seconde phase de déplacement. 70% des chefs d'entreprises contactés par téléphone n'ont pas souhaité être entretenus sur la question. Rien d'étonnant alors à ce que les répondants apparaissent parfois comme particulièrement bien informés ...

Ce faible taux de réponse témoigne de l'intérêt relatif, des petites et très petites entreprises, porté à la question de la vulnérabilité au risque d'inondation, au regard d'autres risques. D'autres remarques d'ordre général peuvent être apportées sur les entretiens effectués.

Le caractère inondable n'est généralement perçu que dans un contexte de débordement de cours d'eau (rarement de remontée de nappe associée), de submersion physique. Les effets induits de nature fonctionnelle (de type accessibilité) ne sont que très rarement perçus, sauf lorsque les PME ont fait l'expérience d'une inondation.

Le fait que les chefs d'entreprises ne comprennent pas ou ne maîtrisent pas la définition de la prévention explique certains résultats qui peuvent apparaître contradictoires : 49 % des PME inondées déclarent avoir une stratégie individuelle de prévention du risque d'inondation mais 85% du même panel n'est pas en mesure de décrire les mesures préventives qui pourraient s'appliquer à son site.

Les chefs d'entreprises ont témoigné d'un certain intérêt pour la question et nous ont souvent invité à les informer sur les aléas auxquels ils étaient exposés (nature, seuil de protection, récurrence), preuve d'un réel besoin d'information et de compréhension de celle-ci.

3.3.3. Précisions sur la disposition à payer



Concernant l'évaluation de la disposition à payer (analyse contingente) l'enquête a été conduite avec des précautions méthodologiques qui la rendraient intéressantes à elles seules. Elle va en effet plus loin que les méthodes les plus prudentes utilisées par les économistes et tient compte des résultats de la recherche expérimentale en sciences de la décision.

Ainsi n'a-t-on jamais exigé de la part des répondants de tâche *d'évaluation* directe, toujours remplie par les humains avec beaucoup de difficultés et une marge d'erreur trop importante pour rendre les résultats significatifs. Nous nous sommes bornés à demander aux enquêtés d'effectuer – en dehors des informations factuelles qui ne requièrent pas de capacités particulières - des choix clairs et simples entre deux situations caractérisées chacune par un accroissement de charges fiscales locales et un niveau de protection contre un certain type de crue préalablement expliqué.

Nous pouvons donc considérer que les réponses obtenues brutes sont significatives à la marge près d'erreur humaine sur les choix binaires, c'est-à-dire la plus faible marge d'erreur humaine.

L'évaluation de la disposition à payer a été effectuée sur la base d'une augmentation des taxes professionnelles, considérant que c'est par l'impôt que se concrétise l'action de l'Etat. Or, on connaît la réticence « naturelle » sur la question des impôts, en France, face à leur éventuelle augmentation. L'effort de prévention mesuré ici est probablement sous-estimé.

¹⁵ Il faut dire que lors de ce premier déplacement en Seine-Maritime, les entreprises avaient été inondées au printemps 2001 et nombre d'entre elles avaient encore les pieds dans l'eau au moment de notre passage, en juillet (remontée de nappe, remontée d'eau dans les canalisations suite à des dysfonctionnements des réseaux d'assainissement, inondations des sous-sols et des points bas de la commune).

		Prise en compte du risque d'inondation et préparation de crise par les PME-PMI situées en zones inondables : difficultés, conditions de sensibilisation avant mise en œuvre d'une approche généralisable. Programme EPR 2000 - N° Rapport final : RAP.EPR3.04.01/V3	Ver 3.0 Date : 15/02/04
----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------

4. LES ENQUETES DE TERRAIN SUR LA PERCEPTION DU RISQUE

4.1. Choix des départements à analyser

Le choix des départements devant faire l'objet d'une analyse dans le cadre du présent projet a été fixé par le comité scientifique du Programme EPR, pour la Seine-Maritime et d'un commun accord pour le Val-de-Marne. Il s'agissait, entre autres, de disposer d'analyses complémentaires à celles déjà disponibles sur le sud de la France, largement plus étudié.

Le département du **Val-de-Marne** a fait l'objet d'un ensemble de travaux d'études et/ou de recherche, par les membres de l'équipe, et dispose d'un Plan de Prévention du Risque Inondation (de plaine de la Seine et de la Marne) approuvé en 2002. On peut supposer que les entrepreneurs interrogés qui pour l'essentiel n'ont pas d'expérience personnelle des inondations, ont récemment été informés des risques qu'ils encouraient, au moins dans le cadre de l'enquête publique du PPRI. La fréquence du risque est la plus faible (de l'ordre de la centennale), le département est officiellement protégé jusqu'aux crues de fréquence cinquantennale. Ponctuellement, des phénomènes de ruissellement pluvial peuvent se manifester mais sans engendrer de désordres notables.

Le contexte est inverse dans la **Seine-Maritime**. Le département est soumis à des crues de plaine et des phénomènes de ruissellement érosif très fréquents. Les communes analysées ne disposent pas de procédures de prise en compte du risque d'inondation et sont parfois considérées comme « *abonnées aux CAT-NAT* ». Les entrepreneurs interrogés, s'ils ne sont visiblement pas informés par les autorités, sont très régulièrement confrontés aux crues : le département était classé, au plan national, comme le 3^{ème} le plus sinistré par les inondations avant les crues de l'Aude (1999), suivi par l'Hérault¹⁶.

Nous avons ensuite fait le choix d'analyser un troisième département : le Calvados, les deux premiers sites nous sont apparus comme insuffisamment « représentatifs ».

Le Calvados, situé entre ces deux extrêmes, est apparu comme un compromis dans la gestion locale du risque d'inondation. Les communes sont exposées à de fréquentes crues de plaine et ont un PPRI en cours d'élaboration, au moment de l'enquête. La vallée de la Touques est très régulièrement inondée car située à la confluence de deux rivières (la Touques, la Calonne) et d'un ruisseau (l'Yvie). Les entrepreneurs interrogés s'ils ne sont pas informés, ont une expérience du risque d'inondation et surtout une certaine intégration du risque dans leur activité.

Le déplacement sur ces trois terrains a été effectué en deux fois : un premier échantillon comportant une vingtaine d'entreprises a été analysé, en Seine-Maritime, dans le Pays de Caux, et à Vitry-sur-Seine, dans le Val-de-Marne, au début du projet. Il a consisté en la réalisation d'une vingtaine d'entretiens semi-directifs réalisés auprès d'entrepreneurs ayant tous été inondés, et des différents acteurs locaux du risque. Un second échantillon comporte une sélection d'entreprises (80) situées sur les 3 départements, au cours de l'été 2002. Ce second échantillon se distingue du précédent car il a en outre fait l'objet d'une analyse contingente sur la disposition à payer des entrepreneurs pour être protégé contre des crues de différentes périodes de retour.



Compte tenu des différences méthodologiques, les informations recueillies auprès des deux échantillons n'ont pas été analysées ensemble.

4.2. Trois contextes géographiques différents

4.2.1. Les aléas et leur prévention

Dans le Val-de-Marne et en limite de Paris, les entreprises interrogées sont inondables par le débordement de la Seine et, localement, par ruissellement pluvial et stagnation d'eau dans les points les plus bas. En Seine-Maritime, les entreprises sont, soit soumises à des débordements de rivière (La Scie, Le Bolbec, La Sââne, ...) et du ruissellement pluvial urbain, soit à du ruissellement érosif dans des vallées sèches. Dans le Calvados, les entreprises de Pont-l'Evêque sont inondables par le débordement direct de la Touques, de la Calonne et de l'Yvie. Le contexte de crue de Seine-Maritime est particulier en ce sens qu'il s'agit plus de coulées de boues dans des vallons secs, dans le cadre de processus érosifs, que de crues de plaine, comme dans les autres départements. L'aléa y est fort mais la vulnérabilité des entreprises relativement faible, sauf dans les secteurs à ruissellement pluvial.

¹⁶ IGE, 2001, *Inondations et coulées boueuses en Seine-Maritime : propositions pour un plan d'action* ». p 4

		Prise en compte du risque d'inondation et préparation de crise par les PME-PMI situées en zones inondables : difficultés, conditions de sensibilisation avant mise en œuvre d'une approche généralisable. <i>Programme EPR 2000 - N° Rapport final : RAP.EPR3.04.01/V3</i>	Ver 3.0 Date : 15/02/04
----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------

Les entreprises de notre échantillon sont par conséquent dans des situations très différentes au regard du risque d'inondation. Les entreprises de la région parisienne n'ont pas fait l'expérience d'une seule crue depuis 50 ans, sauf cas exceptionnel de ruissellement pluvial ou de remontée de nappe, sur les berges de la Seine. Les entreprises du Calvados sont soumises à des crues fréquentes et ont d'ailleurs développé une certaine adaptation au risque, ce qui ne semble pas être le cas de celles de Seine-Maritime qui sont pourtant plus régulièrement inondées. Cette hétérogénéité des contextes influe nécessairement sur leur perception du risque, tout comme l'organisation de la gestion de ce risque (système d'acteurs) ?

4.2.2. Les acteurs et actions institutionnelles

Dans la gestion locale du risque d'inondation, un certain nombre d'acteurs sont essentiels par rapport aux contextes dans lesquels ils s'inscrivent, par l'importance de leurs rôles et de leurs responsabilités. Le jeu de ces acteurs peut en effet être déterminant dans la perception des risques, de leur gestion, par les chefs de petites entreprises. Dans le domaine de la prévention des risques, nous distinguons cinq groupes d'acteurs: les assureurs, les décideurs, les experts scientifiques, les média et la population (incluant les chefs de petites entreprises). Nous présentons ci-dessous les spécificités de ces derniers que nous avons pu noter lors de nos déplacements sur le terrain.

4.2.2.1. Les décideurs et services de l'état



En France, la prévention du risque naturel est réalisée par l'Etat, sur la base d'un arsenal juridique. Au niveau départemental, ses services techniques (DDE et subdivisions locales, notamment) délimitent et cartographient le risque afin que les Préfets puissent le gérer (alerte, gestion de crise) et, au niveau local, permettre aux maires d'informer préventivement les populations exposées. Les communes ont ainsi pour obligation de tenir compte des risques présents, au préalable de tout aménagement (les riverains d'entretenir les berges) et d'informer à titre préventif les riverains du risque auquel ils sont exposés. Ce rôle des décideurs n'est pas toujours clairement perçu par les entrepreneurs que nous avons pu interroger. Nous verrons plus tard que cette méconnaissance des actions (de protection, de prévention) entrave leur efficacité du point de vue des entrepreneurs. Ces derniers sont d'ailleurs fortement demandeurs de plus de clarté dans les choix politiques effectués, la prévention est souvent assimilée à la protection par le biais des travaux d'aménagement.

La création de syndicats de bassins versants, très récente dans la Seine-Maritime, répond au besoin de coordination de la gestion de l'eau (et donc des risques d'inondation) en regroupant différents acteurs (agriculteurs, associations, collectivités locales...), à l'échelle du bassin hydrographique, la plus pertinente. Une telle initiative est très bien perçue par les entrepreneurs que nous avons interrogés dans le département. Ils ont ainsi salué cette plus grande implication des autorités et cet effort de clarté (la gestion des inondations à l'échelle du bassin versant donc supra-communale apparaît pour beaucoup comme une des solutions) dans la répartition des responsabilités et des tâches des uns et des autres.

Les organisations consulaires (Chambres de Commerce et d'Industrie, Chambres des Métiers) complètent ce dispositif. Sur les trois sites, elles nous sont apparues comme les seules structures qui s'interrogeaient volontiers sur la gestion du risque d'inondation par les PME. C'est d'ailleurs leur rôle que de prendre en compte les problèmes globaux rencontrés par les entreprises. Seules ou en association avec d'autres structures de l'Etat (notamment les préfetures), elles ont ainsi pu mener des actions spécifiques de retour d'expérience post-crise, de recensement des problèmes posés par les inondations (dommages subis, pressions exercées par les assureurs, ...). Elles ont pu apporter, lors des crues passées, un soutien financier complémentaire du soutien moral, au titre du fond de recours d'urgence.

place une brochure d'information, en collaboration avec la Fédération Française des Sociétés d'Assurance (CDIA) sous la forme de « Fiches d'Information Rapide n°25 » sur les Risques d'Inondation à Paris, chefs d'entreprises, que faire ?. Il y est précisé que les « entreprises les plus exposées peuvent même avoir intérêt à étendre leur protection en souscrivant un contrat « pertes d'exploitation » » dans le cadre de l'assurance des dommages potentiels suite à une crue.

La CCI de Seine-Maritime, de son côté distribue un prospectus d'information générale à destination des petites entreprises de son département. Par ailleurs, un travail particulier d'information préventive à l'attention des populations mais aussi des entrepreneurs est initié. La Chambre des Métiers de Seine-Maritime, tout comme la CCI, affirme mener une « politique de compréhension » des risques auxquels les artisans sont exposés à des fins de sensibilisation et de réduction de la vulnérabilité (et des dommages). Elle recense, par ailleurs, des données sur les entreprises sinistrées, les premières estimations de dommages et la nature de ceux-ci, les éventuelles aides.

		Prise en compte du risque d'inondation et préparation de crise par les PME-PMI situées en zones inondables : difficultés, conditions de sensibilisation avant mise en œuvre d'une approche généralisable. Programme EPR 2000 - N° Rapport final : RAP.EPR3.04.01/V3	Ver 3.0 Date : 15/02/04
----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------

4.2.2.2. Les scientifiques

Nous avons souligné le récent démarrage de travaux d'études et de recherches spécifiques menés en France, sur la vulnérabilité des petites entreprises au risque d'inondation. Ces travaux sont en cours, ce qui ne nous permet pas une prise de recul nécessaire et une extrapolation, une généralisation des résultats. Les travaux d'équipes étrangères anglo-saxonnes ou américaines, réalisés sur les mêmes sujets, sont donc des sources d'information non négligeables.

De la même façon, il serait souhaitable que des chefs de petites entreprises soient intégrés dans les travaux effectués, afin de valider les hypothèses et les constats. En effet, les résultats des enquêtes de terrains effectuées auprès d'entrepreneurs privés pourraient leur être proposés, sous une forme synthétique, dans le cadre d'une validation, d'une valorisation et d'une *opérationnalisation* (les travaux ne seraient ainsi plus essentiellement d'ordre théorique). A noter que certains des entrepreneurs interrogés ont souhaité avoir un retour à la fois sur l'usage des informations qu'ils pouvaient nous communiquer que sur le point de vue de chefs d'entreprises dans la même situation.

4.2.2.3. Les assureurs

Le rôle des assureurs est de plus en plus orienté vers la « prévention », selon les déclarations de son représentant, R. Nussbaum (MRN), lors de la création de la Mission Risques Naturels des assurances (<http://www.mrn-gpsa.org>). Nous n'avons pas pu rencontrer d'assureurs sur nos terrains d'étude. Nous n'avons de fait pas évalué le rôle de conseil qu'ils jouaient ou pouvaient jouer auprès des entrepreneurs ayant été inondés. En revanche, nous avons pu demander aux entrepreneurs de nous préciser le rôle des assureurs dans la gestion du risque et celui qu'il devrait jouer, à leurs yeux.

4.2.2.4. Les médias

Les media participent à la gestion du risque par l'influence sur la perception de celui-ci qu'ils peuvent initier. Ils sont actuellement les principaux *vecteurs* de la mémoire sur le risque. Si leur action s'est souvent limitée dans le passé au simple récit d'événements, elle consiste de plus en plus à jouer un rôle préventif. En témoigne la multiplication des documents télévisés ou écrits sur les risques de crues (en région parisienne notamment). Ce rôle n'en est qu'aux balbutiements puisque seuls les phénomènes de grande ampleur ayant généré des dommages économiques ou humains importants sont médiatisés par des campagnes importantes et restent dans les mémoires. Les entrepreneurs interrogés sont informés par les media : se souviennent du Grand-Bornand, certains même du camping de Biescas, de Vaison-la-Romaine (mais peu de Nîmes), de la Somme mais pas des débordements locaux de la Seine du printemps de l'année 2001.

Les médias sont donc un moyen privilégié d'information de la population, en complément des dispositifs prévus dans le cadre de l'information préventive.

4.2.2.5. Les chefs d'entreprises et la population

Les sociologues, psychosociologues de l'environnement ainsi que certains économistes considèrent la population comme un groupe important en matière de gestion du risque d'inondation dans la mesure où réduire sa vulnérabilité revient à faire un choix. Parfois, les populations se regroupent au sein d'associations locales « informelles », dans notre cas, afin de mettre en commun leurs moyens en cas de crise, de mieux défendre leurs intérêts.

En Seine-Maritime, les associations locales se sont regroupées au sein d'une Fédération d'Association Contre les Inondations et les Ruissellements (FACIR) présentant une double démarche. La première concerne la gestion de la ressource en Eau et notamment les problèmes de turbidité, de protection des captages d'eau potable et la seconde, la gestion des risques d'inondation et de ruissellement érosif. Pour ce qui est des risques d'inondation et de ruissellement érosif, la démarche du FACIR est de faire pression auprès des assureurs, cadre de l'augmentation des primes d'assurance du fait de la répétitivité des sinistres ; de l'Etat, pour une prise en compte de la problématique locale du risque naturel ; incluant la CCR, cadre du classement des communes en CAT-NAT, nombre de communes étant considérées comme « *abonnées aux CAT-NAT* » ; de différentes sociétés privées, rendues responsables de certains dysfonctionnements, dont celui de faire pression aux habitants.

4.2.2.6. Les différents acteurs du risque et les chefs de petites entreprises

La problématique de la gestion du risque d'inondation, par les petites et très petites entreprises, revêt des importances diverses pour ces différents acteurs. Tous semblent conscients de l'isolement des petites entreprises, notamment en cas de crise. Un autre point commun à ces différents acteurs est l'évocation de la nécessité, dans un futur proche, d'apporter une aide *plus concrète* aux entrepreneurs vulnérables.

La nécessaire cohérence des actions menées à titre préventif (à un niveau global) ainsi que la coopération (et la transparence) des jeux des différents acteurs a été soulignée par l'ensemble des personnes interrogées. Les rôles et place de chacun d'entre eux mériteraient, sans doute, d'être mieux définis, en vue d'améliorer l'efficacité future de la politique de prévention.

En Seine-Maritime, la région du Pays de Caux, fait figure de cas particulier dans la gestion du risque d'inondation. « *L'administration se révèle plurielle, segmentée dans son organisation et son action selon des attributions préexistantes* », pour Stéphane Cartier¹⁷. Cette segmentation des gestionnaires du risque rend dramatique la gestion du risque d'inondation et cet état de fait est clairement perçu par les entrepreneurs interrogés. Nous avons pu constater un dysfonctionnement notable dans la gestion du risque qui se manifeste par le dialogue de « sourds » entre les différents acteurs (état, entrepreneurs en zone inondée et non inondée, population) ; une incompréhension manifeste du jeu de chacun d'entre eux. A noter que ce dysfonctionnement s'appuie essentiellement sur des divergences de points de vue politiques et de lutte d'influence locale, dans une moindre mesure sur l'approche de réduction du risque.

Il est donc de la responsabilité de chacun des acteurs de faire ce choix de la prévention d'ou l'importance de la perception individuelle (ou collective) des risques, celle-ci influant sur l'engagement individuel et les choix. L'information (préventive) des populations *a fortiori* des entrepreneurs devient donc une condition *sine qua non* à la prise de conscience des risques encourus, au développement d'une *culture du risque*.

4.3. Tableau de synthèse

Le tableau suivant présente les différents contextes d'aléas et d'avancée dans la gestion du risque.

	Seine-Maritime (76)	Val-de-Marne (94)	Calvados (14)
% effectif*	44 %	23%	25%
Aléas	- Inondation de plaine - Remontée de nappe - Ruissellement érosif et coulées de boues	- Inondation de plaine - Ruissellement pluvial urbain	- Inondation de plaine - Ruissellement pluvial urbain
Milieu	Rural et périurbain	Urbain dense	Urbain
Vulnérabilité	Variable	Très forte	Moyenne
Mesures de réduction du risque des PME	Mesures préventives actives, parfois passives (mitigation)	Absence de mesures	Mesures préventives actives
Risque	Fort	Faible	Fort
Récurrence des crues	Elevée (1983, 90, 95, 99,00,01)	Exceptionnelle (1910,1924,1955)	Elevé (1974, 81,94,95,00)
Cartographie de l'aléa	Non	Oui	Non (en cours)
Information préventive	Oui	Oui	Non (en cours)
Alerte	Méconnue	Méconnue	Connue (usage fréquent)
Gestion locale du risque	Dysfonctionnements importants	Bonne (voire optimale)	Dysfonctionnements et conflits d'intérêts
Culture globale du risque	Le risque est connu (expérience) mais mal identifié ni appréhendé. Les PME sont proches de la question et impliquées	Le risque est mal perçu et mal identifié. Les PME sont détachées et non impliquées	Le risque est connu et bien identifié, géré efficacement par les PME. Elles sont concernées et impliquées.

(*) le % d'effectifs ne concerne que le second échantillon.

Tableau 1. Tableau comparatif des terrains d'étude

¹⁷ Cartier (S), 1999, « *Entre recours à l'état et recours au marché, principes de solidarité face au risque de ruissellement érosif en Pays de Caux* ».

5. PRESENTATION DES RESULTATS

Les résultats présentés sont issus de l'analyse des entretiens et des déplacements sur le terrain que nous avons pu effectuer dans le Val-de-Marne et Paris 13^e, en Seine-Maritime et dans le Calvados. Pour des raisons de confidentialité (mais aussi de place), ceux-ci sont parfois généralisés à l'échelle du département concerné : pour la Seine-Maritime, le point de vue des chefs d'entreprises ne sera pas forcément distingué, en fonction de leur localisation à Bolbec, Etréat, le Havre, Gonfreville-l'Orcher, Grainville-la-Teinturière, Val-de-Sâane, De la même façon, pour le Calvados, les PME sont situées dans la région de Pont-l'Evêque ; dans le Val-de-Marne, à Vitry-sur-Seine, Alfortville et Paris-13^e (au sud de l'arrondissement, en bordure de la Seine et du Val-de-Marne).

5.1. Information préventive et PME : constats

Nous avons accordé une place importante à l'estimation de l'information sur le risque dont disposaient les chefs d'entreprises et à la façon dont ils se situaient, dans la sphère de la prévention. En effet, la mitigation dépend des actions mises en œuvre collectivement et individuellement, à partir de la connaissance sur le risque, de sa perception, en particulier en l'absence d'événements dommageables importants récents.

La perception du risque des entrepreneurs conditionne ainsi les futures actions de sensibilisation et d'incitation à la prévention, à la protection. L'information préventive (et la formation) trouve alors là toute son importance, dans le cadre de la mise en place de processus de décisions rationnels.

Hormis dans le Val-de-Marne, nous n'avons pas eu de retour d'information particulière, des PME, sur les démarches d'information préventive sur les risques effectuées par les autorités.

Sur l'ensemble de l'échantillon, 58% des entrepreneurs situés en zone inondables savent qu'ils le sont (Q9), ce qui est faible. La figure suivante montre que les entrepreneurs du Calvados (58%) ont une connaissance de leur inondabilité et connaissent, de plus, les comportements à adopter dès le retentissement du signal d'alerte (sirène). On notera le caractère paradoxal des résultats des enquêtés dans le Val-de-Marne qui, s'ils sont les plus informés, se sentent moins concernés. Au moment de notre passage, le PPRi était pourtant à l'enquête publique.

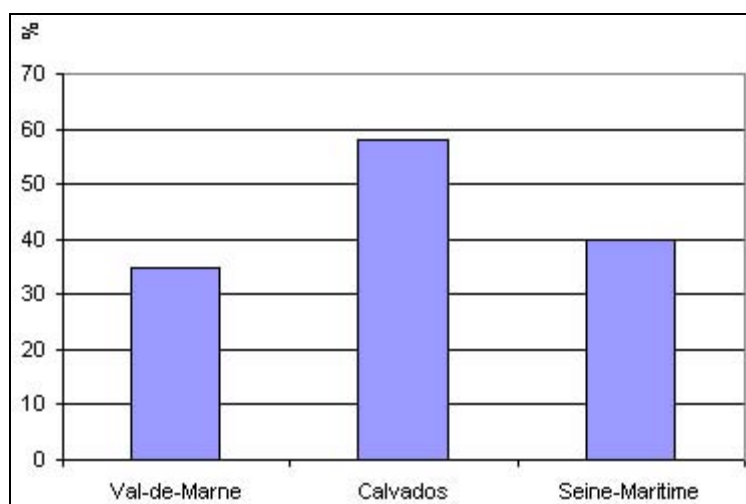


Figure 5. Pourcentage d'entrepreneurs sachant que leur entreprise est inondable.

Le fait que les entrepreneurs ne savent pas qu'ils sont en zone inondable peut avoir plusieurs explications : (i) ils ne savent ni comment s'informer, ni où s'informer, (ii) l'information ne leur a pas été transmise ou, enfin, (iii) elle leur a été transmise mais ils ne l'ont pas intégrée.

5.1.1. L'absence d'information sur les risques

« Si j'avais su que c'était inondable, je ne me serai jamais installé là » indique un entrepreneur de Seine-Maritime. Ce type d'affirmation, traduit un **déni du risque**, ce qui est courant mais reste marginal. Le déni du risque est l'inverse de l'appropriation : l'entrepreneur dont il est question n'a visiblement pas de

mémoire de son environnement, il ne peut donc se l'approprier, ni le risque. En outre, le choix d'installation (site et situation) est, par définition, rationnel : il ne se fait pas de façon aléatoire et s'intègre dans une réflexion globale (liée à l'histoire de l'individu, sa mobilité...). Le poids du risque d'inondation, au regard d'autres risques, est généralement moins important ou bien est pondéré par les bénéfices attendus par ailleurs.

Nous ne pouvons toutefois pas nier ici que certains des chefs d'entreprises déplorent s'être installés dans des zones inondables, regrettent de n'avoir pas eu l'information sur les risques, au moment de leur installation. Encore aurait-il fallu qu'ils recherchent cette information et/ou qu'on les *incite* à rechercher cette information.

87% des chefs d'entreprises, situés en zone inondable, n'ont pas recherché d'information sur les risques au moment de leur installation (Q2). La figure suivante montre que c'est majoritairement dans la Seine-Maritime (45%) que l'on ne s'informe pas.

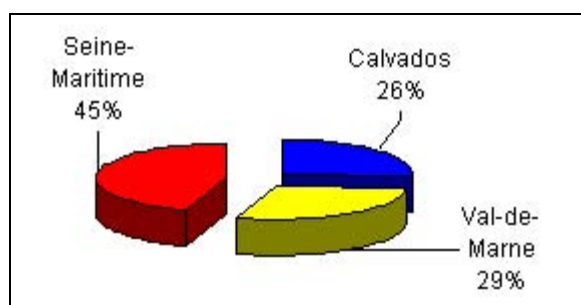


Figure 6. Répartition des entrepreneurs, n'ayant pas recherché d'information sur le risque, au moment de leur installation.

A l'opposé, 13 % des entrepreneurs du Val-de-Marne auraient recherché une information ; 11,4 % en Seine-Maritime et 5,3 % dans le Calvados. Les autres n'ont pas répondu. C'est par conséquent dans le Calvados que l'on tente de s'informer le moins au moment de son installation.

Les PME du Calvados et de Seine-Maritime sont celles ayant le moins recherché l'information sur le risque au moment de leur installation. 62% des PME de Seine-Maritime répondent, comme illustré sur la figure suivante, qu'elles n'y **avaient, à l'époque, pas du tout pensé** et 20% qu'elles étaient déjà au courant pour avoir déjà eu une **expérience personnelle** du risque inondation.

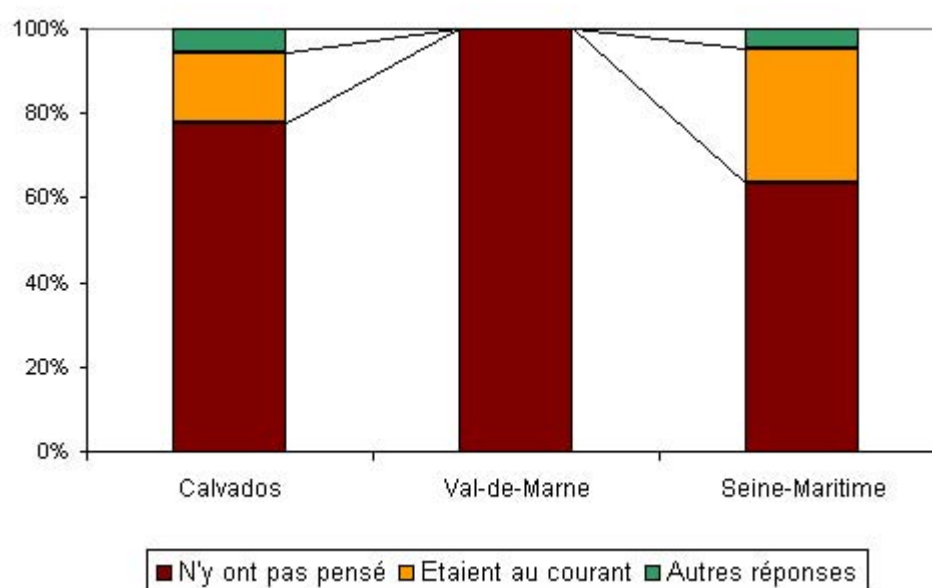


Figure 7. Justifications de l'absence de recherche d'information sur le risque, au moment de leur installation.

Dans le Val-de-Marne, les quelques chefs d'entreprises informés (18%) citent **leur notaire comme source d'information**. Les propositions de la future *loi Risque* sur l'obligation des notaires d'informer sur les risques encourus, lors des mutations, sont donc réellement pertinentes.

Les entrepreneurs qui affirment avoir été au courant de l'existence du risque, au moment de leur installation (15% de l'ensemble des répondants) sont majoritairement situés en Seine-Maritime : l'information serait principalement venue vers eux (cadre familial). En tout état de cause, la recherche d'information sur le risque d'inondation auquel on est exposé, au moment de son installation, ne semble pas importante. Ce qui est, somme toute, normal au regard des documents administratifs à fournir.

Les chefs d'entreprise qui ont recherché une information sur le risque, l'ont fait auprès des services de l'Etat (mairie et préfecture), au sein de leur réseau familial et social ; enfin, ponctuellement auprès des notaires, comme illustré sur la figure suivante.

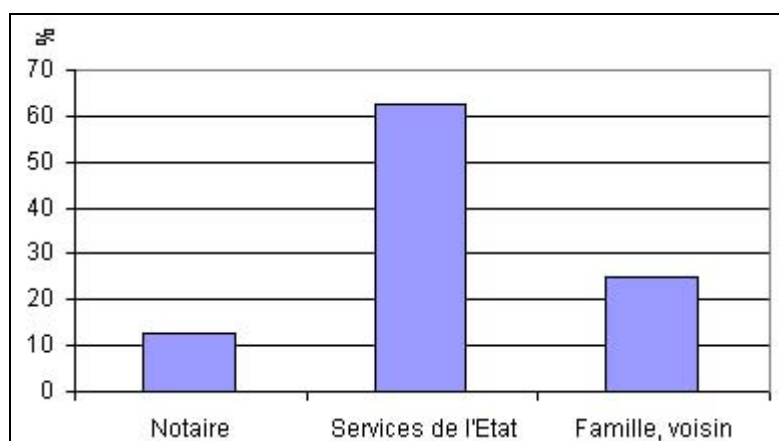


Figure 8. Sources d'information utilisées par les PME sur le risque d'inondation



Le fait que les chefs d'entreprise n'ont pas recherché d'information (ou si peu) signifie aussi que l'on n'a pas cherché à les informer. Dans peu de cas, les entrepreneurs interrogés ont déposé un permis de construire : on imagine donc qu'ils n'ont pas eu affaire aux services de l'urbanisme de leur commune (et par conséquent aux servitudes). Dans le Pays de Caux, certains des entrepreneurs interrogés ont regretté de ne pas avoir été informés par leur notaire ou même par leur architecte qui « *aurait dû relever le sol* ». Sans doute auraient-ils voulu que l'information leur parvienne spontanément. On notera toutefois que c'est dans les régions les plus vulnérables que les enquêtés sont le plus allés à la pêche aux informations.

5.1.2. Une méconnaissance des sources et des documents d'information sur les risques

45% des répondants ne savent pas comment s'informer au quotidien du risque d'inondation. Ceux qui le savent citent en grande majorité (67%), les médias, notamment les informations météorologiques, suivi des services de la mairie ou de la préfecture. Les chefs d'entreprises semblent confondre information préventive, réalisée par les services de l'Etat, et information diffusée dans le cadre de la vigilance ou de l'alerte, par la presse orale (radio, télévision). L'objet des bulletins météorologiques est plus d'informer, ponctuellement et rapidement sur une situation que de former, d'inculquer une connaissance de fond.

Pour ce qui est de l'alerte en cas de crise, aucune des petites entreprises de Seine-Maritime et du Val-de-Marne ne cite la sirène spécifique de leur mairie. Dans le Calvados, les chefs d'entreprises mentionnent à la fois la sirène de la mairie et l'action d'information (bouche-à-oreille) des particuliers. 25% des enquêtés de Seine-Maritime et du Val-de-Marne évoquent d'autres signaux auditifs, assimilés au signal national d'alerte. Il s'agit généralement de la sirène des pompiers, parfois des cloches des églises. Une sirène spécifique du SDIS a pu être citée en Seine-Maritime.

Les chefs d'entreprises ne savent pas non plus où trouver l'information, comme ils ne connaissent pas, pour 57% d'entre eux, les autorités compétentes en matière d'information sur les risques. Certaines PME de Seine-Maritime ont été informées grâce aux encarts dans les bulletins municipaux et/ou aux réunions d'information organisées par leurs communes. Les enquêtés qui ont **cité ces réunions ne s'y sont pourtant pas rendus**, faute de temps : celles-ci ne correspondaient pas à leur emploi du temps. Nous avons clairement constaté **le poids de la gestion des priorités sur les décisions et les actions** des PME : ces réunions d'informations sur le risque d'inondation ne font **pas partie de leurs priorités**, de leur urgence, comme nous avons pu le dire précédemment. Une autre source d'information sur les aléas et

		Prise en compte du risque d'inondation et préparation de crise par les PME-PMI situées en zones inondables : difficultés, conditions de sensibilisation avant mise en œuvre d'une approche généralisable. Programme EPR 2000 - N° Rapport final : RAP.EPR3.04.01/V3	Ver 3.0 Date : 15/02/04
----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------

les risques, mentionnée à la fois en Seine-Maritime que dans le Val-de-Marne, est le passage des techniciens des conseils généraux. Ici encore, il ne s'agit pas d'information préventive sur les risques mais d'information sur les travaux réalisés.

Les chefs d'entreprises sont donc différemment informés en fonction de leurs localisations. Les espaces urbains et périurbains semblent plus informés (par les autorités) que les espaces ruraux.

5.1.3. Val-de-Marne et Calvados : surinformation ou désintérêt ?

- Le Val-de-Marne

Le Val-de-Marne est inondable par les débordements de la Seine et de la Marne, qui y confluent. Le département est censé être protégé jusqu'aux crues de fréquence cinquantennale (crue de type 1924) grâce à l'action des barrages réservoirs écrêteurs de crue et du jeu des ouvrages de lutte contre les eaux (digues, murettes...). Certains points bas sont toutefois submersibles en cas de forte pluviosité à la faveur de points favorables de passage de l'eau (notamment sous les voies ferrées) et de phénomènes de remontée d'eau dans les canalisations¹⁸.

La population actuelle n'a pour la plupart pas vécu les dernières grandes inondations de 1924, de 1955 soit parce qu'elle est « trop jeune », soit parce qu'elle s'est installée après ces crues. Dans tous les cas, l'expérience du risque est faible, la mémoire collective variable en fonction des générations et de la **médiatisation**. En effet, à l'évocation des risques d'inondation, les chefs d'entreprises interrogés dans le Val-de-Marne et Paris 13^{ème} ont (presque) tous donné la même réponse : « *ça n'arrivera pas, de toutes façons* ». Cette population se *considère protégée*¹⁹, sans doute est-ce parce qu'elle a été « surinformée » sur les moyens de protection et de régulation de la Seine ou de la Marne.

Dans le Val-de-Marne, au moment de notre enquête, les communes inondables enquêtées font l'objet de documents d'information préventive (DCS) approuvés et disponibles en mairie. Parallèlement, dans le cadre de la mise en place du PPRI de la Seine et de la Marne dans le département, elles faisaient aussi l'objet d'une procédure d'enquête publique ; de réunions d'informations municipales complétées par la distribution de prospectus d'information et du passage d'agents municipaux ou du conseil général à des fins d'information. Les PME interrogées ont évoqué cette politique de sensibilisation et, par ailleurs, témoigné d'une certaine connaissance de la politique publique mise en place, sans entrer dans le détail. Cette publicité **n'a pas suscité en eux de recherche spécifique d'information, d'analyse** de l'information venue à eux. Un des entrepreneurs nous a déclaré recevoir « (...) *toutes sortes de journaux concernant tout le Val-de-Marne et Vitry, même (...) des bulletins municipaux et des lettres (...) certains traitent du risque d'inondation* ». On rappelle que la CCIP a édité un ensemble de documents d'information sur les risques d'inondation à Paris et première couronne mais qui ne fut distribué qu'aux grandes entreprises industrielles (!) ou susceptibles de générer une pollution en cas de crue ; document accessible sur simple demande.

Dans le Val-de-Marne, toute l'information diffusée sur les risques encourus ne semble pas rendre plus concret ou tangible ce risque. Il est considéré « *improbable* ». Il n'est donc pas davantage intégré dans la gestion de l'entreprise. L'information pourtant abondante ne semble pas suffisante pour inciter les entrepreneurs à adopter un comportement individuel de protection et de prévention.



Si les chefs de petites entreprises ne s'approprient pas cette information, on peut penser que c'est parce que celle-ci n'est pas suffisamment ciblée ou ne répond pas aux attentes.

- Le Calvados

Dans le Calvados, la procédure de réalisation des documents d'information préventive était en cours au moment de l'enquête, les entrepreneurs n'en avaient donc pas la connaissance. Les documents d'information préventive n'étaient pas approuvés tout comme le PPRI en cours de réalisation. C'est pourtant là où les PME se sont le mieux organisées du point de vue de la gestion de crise et semblent les plus informées.

¹⁸ GSC, 2000, Voir à ce sujet l'analyse des scénarii modélisation de la progression de la submersion sur les communes du Val-de-Marne, cadre du PPRI/PSSI de la Seine et de la Marne réalisé pour le compte de la préfecture du Val-de-Marne.

¹⁹ Il faut sans doute tenir compte aussi du fait que ces entreprises font partie de la région-capitale ce qui leur donne l'illusion (ou le droit de penser) qu'elles sont protégées. En témoigne notamment les phénomènes de rumeurs selon lesquelles les habitants de la Somme auraient été inondés pour *protéger les parisiens*.

		Prise en compte du risque d'inondation et préparation de crise par les PME-PMI situées en zones inondables : difficultés, conditions de sensibilisation avant mise en œuvre d'une approche généralisable. Programme EPR 2000 - N° Rapport final : RAP.EPR3.04.01/V3	Ver 3.0 Date : 15/02/04
----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------

L'alerte en cas de risque est bien organisée à Pont-l'Évêque et se fait au travers du retentissement d'une sirène, d'un appel téléphonique du maire ou du chef du centre de secours ou encore par le porte-à-porte des sapeurs-pompiers. Cette alerte est bien celle qui est décrite dans les procédures *ad hoc*. Et pourtant, lors d'une enquête de terrain²⁰, les commerces et industries rencontrés (en centre ville) ont affirmé ne pas avoir été prévenus de la montée des eaux, lors de l'inondation de novembre 2000²¹. Ce n'est pourtant pas faute d'avoir entendu **le signal d'alerte** : ils ne l'ont tout simplement **pas assimilé à une montée des eaux** (les entreprises situées dans les zones industrielles n'ont réellement pas entendu la sirène). Les informations qui ont retenu l'attention sont (i) celles contenues dans le message diffusé à la radio par les **sapeurs pompiers**, complété par une diffusion mobile à l'aide d'un haut-parleur, et (ii) celles **des observateurs particuliers** de l'environnement, très au fait des temps de montée des eaux.

Les petites entreprises interrogées dans le Calvados considèrent être très régulièrement inondées. Elles regrettent que l'action de l'Etat (protection) ne soit pas plus visible, plus efficace, d'où un certain désintérêt pour les dispositifs mis en place. Elles ont insisté sur leur organisation locale, tant pour l'alerte que pour la gestion de la crise.

5.1.4. En Seine-Maritime, une déconnexion entre la source et la cible

En Seine-Maritime, les chefs d'entreprises interrogés semblent déconnectés de la politique de l'Etat et des diverses actions menées par les autorités, notamment la préfecture. Celle-ci vise pourtant à « *ratrapper le retard dans l'élaboration des DCS* »²² vu les risques auxquels les populations sont soumises ; mais l'ampleur de la tâche semble disproportionnée par rapport aux moyens en personnels (une seule personne) et financiers. « *On a pas les mêmes moyens que la sécurité routière si on veut avoir le même impact [et donc arriver à une culture du risque naturel], il faudrait les mêmes moyens* »²³.

La Préfecture de Seine-Maritime a conduit une démarche d'information auprès des populations sur les aléas, démarche qu'elle a clairement distingué des procédures réglementaires (PPRI...). C'est dans ce cadre qu'est développée sa politique spécifique d'information sur les risques majeurs : elle a d'ores et déjà réalisé des journées d'information (à la Préfecture) et procédé à la **distribution, dans les tous les foyers fiscaux des habitants des communes inondables, de DCS valant DICRIM**. Certaines mairies ont ensuite relayé l'information auprès de cabinets médicaux, de crèches, de **notaires**.

La Préfecture, pour asseoir cette démarche, a effectué une double action de communication et de travail de terrain. Elle est, en effet, consciente de l'importance de l'information préventive et de la communication sur les risques mais, celle-ci n'arrive pas aux destinataires. Le bilan énoncé de ces actions est considéré comme globalement « positif » : la publicité effectuée auprès des populations a eu pour conséquence un accroissement de la demande d'informations sur les risques des communes voisines, non forcément exposées. En 2001, 44 dossiers communaux étaient en cours. Du point de vue des petites entreprises, la préfecture a évoqué la réalisation d'une brochure spécifique sous la forme d'un guide, mis à disposition des entreprises situées à proximité des zones à risque... industriel ! Les petites entreprises ne se seraient pas intéressées à cette démarche. Au moment de notre enquête, l'équivalent pour le(s) risque(s) naturel(s) n'est pas envisagé. La réaction des entrepreneurs interrogés sur les documents d'information préventive est positive : ils pensent que ces documents pourraient améliorer la perception du risque qu'ils ont, la connaissance des phénomènes et surtout la mesure de l'action de l'Etat dans le domaine de la prévention...

Ces initiatives démontrent un certain intérêt et une prise de conscience des dysfonctionnements que nous avons pu noter précédemment et la démarche de la préfecture a visiblement connu un certain succès. On peut considérer que les PME du département auraient pu être théoriquement informées de l'action de la préfecture sur les risques naturels. Elles auraient en effet pu l'être lors de la distribution dans les boîtes postales des DCS-DICRIM, mentionnée précédemment. Il est surprenant de constater qu'aucune d'entre elle n'évoque cette action de la Préfecture. Ceci revient à dire que les PME auraient donc pu être **informées en tant que particulier** ce d'autant plus que certains des entrepreneurs résident à proximité de leur entreprise. La question de l'assimilation des chefs de petites entreprises à des particuliers est rémanente ... et n'est pas développée ici.



Nous soulignons ici que les PME de Seine-Maritime ont été informées sur le risque d'inondation, comme dans le Val-de-Marne, par d'autres biais tels que la publicité faite par le conseil général, sur les travaux en cours. Il s'avère que les chefs d'entreprises semblent **plus réceptifs au passage de techniciens** qu'à la réception de documents ou prospectus sous la forme de mailing. Ils se sont montrés intéressés par notre

²⁰ GSC, 2002, enquête d'évaluation de la vulnérabilité au risque d'inondation à Pont-l'Évêque.

²¹ En 2000, la ville de Pont-l'Évêque a été submergée de 25 à 30 cm d'eau pendant 24 jours. La principale entreprise affectée est une auberge qui a eu pour 22867,35 € de dommages.

²² Extrait d'entretien réalisé auprès de la préfecture.

²³ Ibid.

		Prise en compte du risque d'inondation et préparation de crise par les PME-PMI situées en zones inondables : difficultés, conditions de sensibilisation avant mise en œuvre d'une approche généralisable. Programme EPR 2000 - N° Rapport final : RAP.EPR3.04.01/V3	Ver 3.0 Date : 15/02/04
----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------

discours de présentation de l'aléa. Ce constat marque par conséquent l'importance du **lien social qui transmet une information personnalisée, ciblée.**

Nous avons pu constater (par comparaison avec les autres départements) que les entrepreneurs interrogés dans la Seine-Maritime avaient **une bonne connaissance de leur niveau d'exposition** et de l'aléa pour la raison qu'ils avaient eu une **expérience personnelle et/ou professionnelle**. Rares sont ceux qui ne connaissent pas au moins une personne - personnellement ou professionnellement - n'ayant pas été victime d'une inondation. Leur perception du risque s'en trouve ainsi améliorée ce qui contribuera, de fait, à modifier leur processus de décision.

Nous avons été frappés par **la méconnaissance de l'existence de l'action de la préfecture** dans les autres services publics dont la zone de compétence englobait les communes sur lesquelles des entrepreneurs avaient été interrogés. Dans ce département, le déficit d'information semble donc à la fois vertical (la source est déconnecté de la cible) et horizontal (inter-services de l'état). Dans le Pays-de-Caux par exemple, la mairie de Grainville-la-Teinturière n'a d'ailleurs pas pu nous montrer de DCS réalisé, pourtant signalé par la préfecture comme étant approuvé le 07/04/1999. De leur côté, aucun des entrepreneurs interrogés n'a vu et su de quoi nous parlions.

Sur les trois départements, le taux de pénétration des documents d'information préventive semble globalement faible voire inexistant, hormis, encore une fois, dans le département du Val-de-Marne. Les PME de ce département ne se sentent pas pour autant « concernées » par le risque d'inondation. La plupart de celles que nous avons interrogées n'ont **pas idée du degré de risque auquel elles sont exposées** ; et lorsqu'elles en ont une, elles ne semblent **pas avoir correctement assimilé (ou intégré) l'information** reçue : la distinction entre les différentes procédures de prise en compte du risque (PPR, DCS) n'est absolument pas perçue.



Ceci ne tient pas tant à l'information dont les chefs d'entreprises peuvent être destinataires qu'à la rareté et la faible récurrence du risque. Dans le Val-de-Marne, les entrepreneurs interrogés n'ont pas fait l'expérience d'une inondation (si ce n'est ponctuellement par du ruissellement pluvial) : l'un d'entre eux, se souvenait seulement « *avoir vu passer de tels documents (...) mais ne se souvenait plus de leur contenu exact* » tout comme un autre savait avoir « *vu une inondation sur la commune [ruissellement pluvial ...]* ».

5.1.5. Actions proposées pour un meilleur accès à l'information

La pénétration de l'information préventive est globalement faible, malgré les efforts qui ont pu être notés dans la Seine-Maritime et les moyens déployés par le Val-de-Marne, encore que, dans ce département, l'effet mémoire collective est plus important à cause de la médiatisation. Les autorités compétentes sont peu voire mal connues, les sources d'information peu identifiées et les signaux d'alerte méconnus. Ce constat n'est toutefois pas spécifique aux petites entreprises. Parmi les résultats d'une enquête effectuée dans le milieu scolaire par Anne Lalo²⁴, 90% de la population française reconnaît son ignorance des conduites à tenir en cas de risque majeur ; les parents n'accordent aucune confiance aux enseignants concernant la sécurité de leurs enfants.

- L'information globale sur la prévention mériterait d'être apportée aux petites entreprises. Elle devrait *aller vers* les entrepreneurs, qui manquent de disponibilité, plutôt que l'inverse.
- L'information devrait leur être transmise par le biais de leurs canaux privilégiés d'information. Il pourrait être envisagé de diffuser des documents d'information préventive *via* les organisations consulaires qui sont les plus proches des petites entreprises et constituent de fait un canal privilégié. Il est dommage de constater qu'elles ne sont que très peu impliquées dans les actions préventives et informatives.
- L'information à diffuser doit être claire, afin de pouvoir être distinguée des autres informations, et si possible ciblée.
- De petits fascicules, facilement appropriables par les chefs de petites entreprises pourraient être rédigés. Cela pourrait notamment donner lieu à la vulgarisation des travaux effectués par les chercheurs sur les petites entreprises (recherches sur la gestion des risques, retour d'expériences sur la gestion des crises et le jeu des mesures préventives, fiches-réflexes sur les bons comportements à adopter, etc. ...).
- Pour les petites entreprises vulnérables mais n'ayant jamais été inondées, il pourrait être efficace (dans le cadre d'une sensibilisation aux risques encourus pour une meilleure prise de conscience) de proposer des études spécifiques simulant l'impact de leur entreprise inondée. Cette simulation numérique fait

²⁴ Enquête effectuée en 1991 pour le compte du Ministère de l'Education Nationale.

		Prise en compte du risque d'inondation et préparation de crise par les PME-PMI situées en zones inondables : difficultés, conditions de sensibilisation avant mise en œuvre d'une approche généralisable. Programme EPR 2000 - N° Rapport final : RAP.EPR3.04.01/V3	Ver 3.0 Date : 15/02/04
----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------

référence au pouvoir communicatif de l'image, puisque nous nous sommes aperçus que les seuls documents papiers (cartes des aléas) que nous leur avons présentés ne semblait pas leur parler.

L'information préventive, si elle n'est pas adaptée aux petites entreprises et n'est pas perçue dans son intégralité, ne semble pas pour autant freiner l'adoption de stratégies de gestion du risque.

5.2. Des mesures préventives effectives : les stratégies individuelles des PME

Contrairement à ce que nous pressentions, les petites entreprises analysées ont parfois mis en place des *stratégies* individuelles particulières de gestion de risque d'inondation. Celles-ci sont liées à la nature des relations qu'entretient l'entrepreneur avec son entreprise. Ces relations conditionnent l'effort de prévention. Celui-ci est parfois porté, à l'échelle locale du quartier, par une émulation sociale dynamique permettant la mise en commun de moyens en cas de crise.

5.2.1. La proximité affective de l'entrepreneur de PME/TPE à son entreprise

Une des particularité à noter est le fait que les petites et très petites entreprises représentent souvent plus « *un espace de vie* » qu'un « *espace de travail* ». Les activités spécifiques à chacune de ces sphères personnelles ou professionnelles sont souvent confondues (ou superposées) ce qui rend complexe l'évaluation de leur vulnérabilité : il s'agit tantôt du point de vue de la perception du Chef d'entreprise, tantôt de celle du particulier. Appréhender la vulnérabilité au risque d'inondation de petites entreprises est donc revenu à appréhender la perception du chef d'entreprise (dans certains cas du gérant), son « *expérience du risque* » tant de façon personnelle (cadre de la vie sociale et familiale) que professionnelle et ce, indépendamment de considérations de site et de situation.

Une des particularités des petites entreprises est donc la proximité de l'entrepreneur à sa structure et du niveau de son implication personnelle (ou de l'absence, du refus de délégation à un tiers) dans toutes les tâches (gestion, etc ...). La limite entre les sphères personnelles et professionnelles n'est donc pas toujours clairement marquée, du fait d'une grande proximité affective à l'entreprise. Cette confusion des deux espaces (de vie et professionnel) limite par conséquent la prise de recul, le détachement face à certaines contraintes et notamment l'acceptation d'un contexte d'incertitude lié au risque.

Nous avons pu constater que les entrepreneurs ayant été inondés (en Seine-Maritime, notamment) étaient très *engagés* personnellement et pas toujours à même d'évaluer correctement leur exposition. La question des inondations soulève un débat passionné avec une nette tendance à rejeter globalement la faute sur les autorités²⁵. Ceux-ci, devenus trop anxieux de la bonne marche de leur entreprise, suite à des inondations répétées, ont pu mettre en place des attitudes pouvant conduire à de fâcheux amalgames sur leur niveau de vulnérabilité et sur leur responsabilité. Les entrepreneurs de Seine-Maritime que nous avons interrogés se trouvent ainsi dans une situation critique au regard du risque d'inondation, ce qui semble être moins le cas de ceux du Calvados, eux-aussi fréquemment inondés mais mieux organisés.



Cette situation critique a parfois permis l'émergence de stratégies de gestion du risque mais celles-ci restent volatiles et superficielles.

5.2.2. L'effort de prévention des PME/TPE : des stratégies individuelles volatiles

Moins de la moitié des entrepreneurs (49%) de petites entreprises que nous avons interrogés -ayant été inondées- a mis en place des mesures d'autoprotection individuelles, actives et/ou passives. Ces 49 % sont à rapprocher des résultats obtenus dans le cadre de l'enquête²⁶ réalisée par Marsh qui vont dans le même sens. La moitié des PME françaises interrogées ont déclaré « *avoir mis en place des procédures pour gérer le fort impact financier du risque. L'autre moitié ne l'a pas fait ou ne le sait pas* ». Dans notre cas, ce constat témoigne d'une relative passivité des entrepreneurs et/ou d'un manque de réactivité. Les chefs de petites entreprises semblent subir l'effet de leur environnement sans toutefois envisager de délocaliser, comme cela a pu être le cas dans le sud de la France, lors des crues du Gard notamment. Aucun des entrepreneurs que nous avons interrogé n'a songé délocaliser son activité suite à des inondations. On peut

²⁵ Dans le cadre de la Phase 2 du programme Rio 2, « *Méthodologie de gestion du risque d'inondation* » (De Vanssay, Colbeau- Justin, 2001), il a pu être montré le fait que l'ancienneté d'installation sur un territoire faisait que l'on connaissait mieux le fonctionnement de celui-ci et que l'on était plus à l'écoute de ses modifications. Etant plus à même de percevoir les réactions environnementales, on pouvait ainsi mieux intégrer personnellement des stratégies de protection sur le long terme et donc être moins en demande d'information, d'infrastructures de protection de la part des autorités. L'antériorité sur un territoire implique donc plus ou moins d'attente de la part des autorités.

²⁶ Source : Marsh SA, 2002 communiqué de presse « *Dans les PMI/PME européennes, un cadre dirigeant sur trois ignore le montant des sinistres de sa Société* » du 29/01/2002 paru sur <http://www.marsh.fr>

		Prise en compte du risque d'inondation et préparation de crise par les PME-PMI situées en zones inondables : difficultés, conditions de sensibilisation avant mise en œuvre d'une approche généralisable. Programme EPR 2000 - N° Rapport final : RAP.EPR3.04.01/V3	Ver 3.0 Date : 15/02/04
----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------

s'interroger sur le fait qu'une telle attitude ne signifierait pas une certaine *adaptation* au risque (accoutumance ? *routine*²⁷), ce qui correspondrait à une certaine forme d'appropriation. Cette relative passivité ne signifie pas pour autant une sous-estimation des risques puisqu'un effort est justement fait pour tenter de le gérer.

Les stratégies individuelles de gestion du risque d'inondation mise en place les PME s'inscrivent davantage dans une démarche de limitation de l'ampleur des dommages au moment de la crise que de mitigation. « *Moi, je ne savais pas que c'était inondé mais maintenant je fais avec* » indique un chef d'entreprise de Seine-Maritime. Une telle affirmation marque le fait que certains chefs d'entreprises se sont appropriés le risque : l'enquêté a ici reconnu le problème et tente de vivre avec, ce qui témoigne bien de la mise en place de comportements adaptés à une situation d'incertitude liée au risque. **Les stratégies individuelles sont les prémisses de l'appropriation au risque d'inondation** des chefs de petites entreprises. Mais cela ne signifie pas que les comportements de prévention adoptés soient efficaces et adaptés à la situation.

Les crues subies par les entrepreneurs interrogés étant de faible intensité (aucun des entrepreneurs interrogés n'a eu d'expérience d'une crue de grande ampleur), les stratégies mises en place ne sont pas pérennes. Elles se rapprochent plus du système D que d'une politique de mitigation à long terme. Dans le Calvados, par exemple, les dommages²⁸ aux commerces, suite à la crue de novembre 2000, ont été essentiellement indirects : liés à l'arrêt de l'activité commerciale et à la difficile reprise d'activité (manque de client) plutôt qu'à l'endommagement des biens. De la même façon, pour les cabinets indépendants, les dommages se résument aux journées de fermeture.

Les stratégies préventives mises en place présentent deux particularités majeures : elles ne correspondent pas à une réelle démarche de prévention du risque et relèvent plus de l'expérience acquise sur le terrain ; elles sont essentiellement d'ordre « personnel » et n'ont pas été guidées ou orientées de l'extérieur.

La première particularité des stratégies individuelles mises en place est qu'elles ont pour objet de limiter les dommages des entreprises, en cas de crise ou en phase imminente de danger. Elles ne sont donc pas dans le registre de la mitigation : les stratégies mises en place ne visent généralement pas à l'adoption de comportements spécifiques ou à la mise en place de mesures structurelles et fonctionnelles spécifiques. Elles consistent principalement en la pose de sacs de sables, de planches en bois, par le rangement (isolation, déplacement des véhicules..) des objets pouvant être endommagés ... lorsque le constat est fait que les mesures de protection passives mises en place suite aux crues précédentes (isolation des pas de porte, pose des étagères,... en cas d'inondations répétées) sont susceptibles d'être insuffisantes. **75% des entrepreneurs interrogés ne sont pas au courant d'éventuelles mesures préventives pérennes applicables à leur site et à leur activité**, ce qui témoigne de lacunes importantes dans l'intégration de l'information.

La seconde particularité réside donc dans le fait que les stratégies mises en place sont très volatiles et ne s'inscrivent pas dans la durée. Les actions spécifiques telles que la surélévation d'objets ou d'équipements sensibles lors de la montée des eaux ne signifient pas l'adoption de mesures de fond. Une telle solution n'est viable que dans le cas de crues de faible intensité (il est vrai que les PME interrogées n'ont pas subi de dommages importants suite à des inondations, leur activité n'a jamais été menacée). Cette **vision à court terme** semble être une particularité des petites entreprises qui sont d'abord préoccupées par leur survie plutôt que par la gestion des risques, à long terme. Leur appréhension du danger est « *incompatible* »²⁹ avec une approche cindynique dont certains bénéfices ne peuvent être escomptés dans un avenir proche. Elles ne disposent pas non plus des moyens matériels et humains nécessaires à une telle approche, dont la rentabilité n'est pas immédiate.

Et pourtant, les premiers résultats des travaux effectués par le Public Entity Risk Institute³⁰ (PERI) sur 120 petites entreprises américaines dont l'objet était de comprendre ce qui se passe dans ces structures lors de la manifestation de différents risques naturels, ont mis en évidence l'impact sur le long terme des catastrophes naturelles majeures. En effet, les entreprises interrogées ont pu être analysées de quelques mois à quelques années après une catastrophe. Il en ressort que la « *survie de l'entreprise n'est pas*

²⁷ Colbeau-Justin L, Marchand D, 2002. « *Analyse psychosociologique de la gestion du risque marnière en Seine-Maritime et dans l'Eure : de sa perception à l'adoption de mesures préventives* ».

²⁸ GSC, 2002, op. cit

²⁹ Groupe de travail « Cindyniques et PME », Institut Européen des Cindyniques, 2000.

³⁰ Alesh & al, Projet de recherche « *Organizations at risk : What happens When Small Businesses and Not-for-Profits Encounter Natural Disasters* ». University of Wisconsin-Green Bay/Center for Organizational Studies.

assurée parce qu'elle a pu ré-ouvrir ses portes »³¹ après une catastrophe naturelle. De plus, et c'est leur seconde conclusion, malgré le fait que les décisions prises sur le retour à l'état *ex ante* soient bonnes, **la majorité des pertes se manifestent dans les années suivant la catastrophe et ne sont pas directement imputables au seul désastre**. Enfin, quelle que soit l'ampleur de la catastrophe et le type de risque naturel, l'état de *statu quo ex ante* n'est jamais retrouvé, l'ensemble de la communauté s'étant adapté à ce nouvel environnement.

Certains des entrepreneurs de Seine-Maritime et du Calvados, qui ont mis en place des mesures spécifiques, ont **affirmé avoir saisi « le bénéfice » de cette mise en protection**, lors des crues suivantes. C'est un bien grand mot puisqu'ils ne l'ont pas quantifié, et nous non plus, faute d'information suffisante sur l'ensemble de l'échantillon. Ils auraient donc choisi la première option de base parmi les trois qui s'offraient à eux, à savoir « ré-ouvrir son entreprise »³², d'après l'étude PERI. Ce sentiment (et cette absence de quantification monétaire) peut s'expliquer par le fait que le bénéfice récupéré *in fine* est considéré comme négligeable d'un point de vue financier, tout comme l'intensité des crues. Les entreprises affectées ont davantage souffert de pertes d'exploitation du fait de fermetures pour nettoyage les jours de fortes activité que de dommages matériels. Les PME (dans la Seine-Maritime) les plus sinistrées en 2001 sont celles qui sont les plus fréquemment affectées et qui présentaient, au départ, une vulnérabilité plus importante pour la raison que les crues précédentes avaient été mal gérées.

Si les PME situées en zones inondables -et qui ont déjà mis en place une stratégie de gestion du risque d'inondation- semblent conscientes des risques encourus et des dangers qui pèsent sur leur activité, **elles n'ont en revanche aucune idée précise des pertes potentielles auxquelles elles sont exposées**. Autrement dit, elles ne savent pas évaluer l'impact de crues de plus forte intensité sur leur activité et n'envisagent pas forcément la récurrence des crues. Elles ne mettent donc pas en place de procédures spécifiques pour intégrer la question, faute de sensibilisation, faute d'information spécifique. On notera que les cadres dirigeants (des PME-PMI de 50 à 500 salariés) ne sont pas plus informés³³ des pertes financières que subissent leurs entreprises du fait de leur exposition aux risques.

L'importance des moyens investis dans la prévention des inondations dépend de la localisation des entreprises dans le champs d'inondation et de la récurrence des crues. Les entreprises que nous avons visité dans le Pays de Caux, fortement sinistrées lors des dernières crues, sont celles qui ont mis en place les mesures structurelles les plus importantes (construction de murs, de murettes et petites digues pour dévier les eaux, de canaux de dérivation des eaux de ruissellement, mise en place d'installations sophistiquées de surélévation des moteurs etc...), lorsqu'elles en avaient les moyens.



(1) Surélévation du trottoir du pas de porte de deux boutiques.
 (2) Colmatage partiel de la fenêtre d'aération du sous-sol de l'une d'elles.

Photo 1. Mesures prises par des PME très fréquemment inondées.



Le financement de ces mesures a parfois été absorbé par des sociétés d'assurances « compréhensives » ou par la réception d'aides spécifiques de la chambre des métiers, notamment. Les entreprises visitées sur les autres sites, moins affectées que celles-ci, semblent avoir parallèlement moins investi dans la prévention.

Cette *volatilité* des mesures prises par les chefs d'entreprise semble due à **un défaut d'évaluation de leur vulnérabilité et d'anticipation des risques**. Les stratégies de gestion du risque, lorsqu'elles existent, témoignent d'une prise de conscience de l'entrepreneur et mériteraient d'être pérennisées. Ces prémisses d'appropriation du risque peuvent en effet servir de base à la mise en place de comportements adaptés. Nous verrons plus loin qu'une très forte majorité (81 %) des PME **ont déclaré souhaité**

³¹ « *Business Survival is not Assured by Reopening the Doors* » in ALESH (D) & al. "After the Disaster ... what should I do ?" article en supplément de "Organizations at Risk : what happens when small Businesses And Not-for-Profits Encounter Natural Disasters"

³² La seconde option est de « fermer son entreprise » et la troisième « de la vendre (ou de tenter) à quelqu'un d'autre ». Les chefs d'entreprises privilégieraient trop souvent la première option, dans le stress, sans prendre la mesure des conséquences.

³³ Marsh SA, 2002. op.cit

		Prise en compte du risque d'inondation et préparation de crise par les PME-PMI situées en zones inondables : difficultés, conditions de sensibilisation avant mise en œuvre d'une approche généralisable. Programme EPR 2000 - N° Rapport final : RAP.EPR3.04.01/V3	Ver 3.0 Date : 15/02/04
----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------

recevoir un conseil spécifique sous la forme d'information ou de diagnostic , **visant à réduire leur vulnérabilité spécifique**. Les entrepreneurs sont donc demandeurs de solutions spécifiques et adaptées. Ces solutions individuelles que nous envisageons dans le cadre de notre recherche, individuelles peuvent éventuellement l'être de façon collective, sous conditions.

5.2.3. Une émulation sociale locale informelle

Dans le cadre de leurs stratégies préventives, certains des entrepreneurs interrogés, du fait de leur isolement ont parfois, très localement, regroupé leurs moyens. Nous avons pu constater que l'effort de prévention des entrepreneurs était parfois porté par **une émulation sociale, pour une meilleure gestion de la crise**³⁴. Cette émulation, basée sur l'entraide, se manifeste dans le cadre d'organisations informelles des PME, à l'échelle du quartier : nous n'avons pas rencontré d'associations (juridiques) spécifiques de PME sur nos terrains d'études.

Sur certains sites (Seine-Maritime et dans une moindre mesure dans le Calvados), cette émulation sociale est très dynamique. Les stratégies communes mises en place sont d'ordre fonctionnel (déplacement d'objets sensibles, colmatage, pose de sacs de sables, nettoyage, ...). Il serait plus juste de dire « personnel » tant la relation est basée sur l'amitié et le « bon voisinage ».

Cette structuration sociale s'appuie sur une **communauté spatiale de lieu de vie** : nous avons pu clairement identifier la superposition de ces deux sphères à des fins de gestion locale du risque d'inondation à la fois en Seine-Maritime et dans le Calvados. Ces communautés étaient souvent organisées autour des places (en arc de cercle).

Les actions sont effectuées, dans le cadre de ces associations, en complément des mesures individuelles passives. Elles trouvent leur justification principale dans un cadre de pré-crise assimilable à une « *veille* » basée sur l'observation de la modification de l'environnement. Les **observateurs de l'environnement** « personnes averties » préviennent le groupe d'une montée des eaux, du dépassement visible d'une cote d'eau et prennent, en commun, les mesures nécessaires. Le groupe gère ensuite la crise (aide au rangement d'équipements sensibles, au déplacement de véhicules, à la pose de planches isolantes ...).

En dehors de ces périodes de crise, cette structuration sociale vise aussi à la recherche et la centralisation d'informations de nature préventive. Rappelons que 75% des entrepreneurs ne sont au courant de l'existence d'éventuelles mesures préventives qui s'appliqueraient à leur activité. Il est frappant de constater qu'à cette question, ils répondent majoritairement que « rien » n'existe. De la même façon, lorsqu'on leur pose la question de savoir s'ils savent « minimiser » l'impact des inondations, 85% répondent « non ». Tout ceci s'explique par la faible pénétration de l'information préventive et des signaux d'alerte. Dans un tel contexte, le groupe permet l'échange de « bons plans » et d'informations de toutes natures.



Dans certains cas ponctuels, ces associations sont **le lieu de centralisation des doléances** à l'égard de l'Etat à qui l'on reproche son manque de clarté, d'effort dans la gestion préventive des inondations. Un groupe d'entreprises de Seine-Maritime, que nous avons rencontré, a évoqué son organisation « *sociale* » autour du risque d'inondation. Effectivement, une dizaine de petites entreprises, installées autour d'une place située en contrebas du centre d'une commune, est fortement vulnérable au risque d'inondation. Outre le débordement de la petite rivière, le dysfonctionnement du système d'évacuation des eaux pluviales (canalisations et bassin de rétention en amont insuffisant) les rend fortement vulnérables au risque de ruissellement pluvial, de remontée d'eau par les canalisations entraînant des résurgences localement. L'organisation informelle qu'elles ont pu mettre en place dans le cadre de la gestion de crise, leur permet par ailleurs d'appuyer leurs demandes de travaux supplémentaires de protection, à l'échelle de leur place³⁵.

Il est important de noter que les revendications de ces organisations intègrent le caractère « contrainte naturelle » des inondations. Elles positionnent leur rôle (donc aussi celui des entrepreneurs) à la fois dans la prévention que dans la gestion de crise (alors que les entrepreneurs individuellement se situent au seul niveau de la gestion de crise). Elles se considèrent comme un acteur en tant que tel.

Les entrepreneurs impliqués dans ces organisations informelles ont précisé être désormais des « **maîtres du risque** » et non plus des « *victimes* » : ils ont donc perçu une évolution de leur comportement (justifié par l'accroissement des vulnérabilités) et **la nécessité de leur plus grande implication dans la prévention du risque**. Sans doute espèrent-ils, dans certains cas, mobiliser l'administration centrale sur

³⁴ Celle-ci ne semble pas avoir joué sur les communes présentant de fortes pressions sociales entre les habitants et des dysfonctionnements dans la gestion locale du risque d'inondation.

³⁵ Place est ici pris au sens de « place » du village, rue organisée de façon circulaire.

		Prise en compte du risque d'inondation et préparation de crise par les PME-PMI situées en zones inondables : difficultés, conditions de sensibilisation avant mise en œuvre d'une approche généralisable. Programme EPR 2000 - N° Rapport final : RAP.EPR3.04.01/V3	Ver 3.0 Date : 15/02/04
----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------

leur vulnérabilité intrinsèque en mettant en place un processus de concertation. On peut se demander si la mise en organisation des victimes des inondations (constatée dans les études ayant trait au rôle des associations de victimes³⁶) ne souligne pas les limites de l'individualisation et, par la même, le besoin d'une plus grande responsabilisation. Le développement d'une culture du risque, sur le territoire métropolitain, consiste sans doute à approfondir le débat actuel entre les riverains de zones inondables (organisés en association ou pas), les experts et l'administration. Il est peut-être nécessaire que ces organisations soient de plus en plus formelles : cette émulation sociale peut en effet servir de base au développement d'actions locales.

5.2.4. Actions proposées pour une prise en compte des stratégies individuelles

L'absence de mesures spécifiques de gestion du risque d'inondation a conduit les entrepreneurs de petites entreprises à mettre en place des stratégies individuelles. Cependant, faute d'information et de formation, de moyens matériels et humains, celles-ci sont superficielles et volatiles.

- Le besoin de pérennisation des stratégies de prévention est justifié par le fait que la majorité des pertes « *surviennent les années suivant la catastrophe et ne proviennent pas directement de la catastrophe elle-même* »³⁷, malgré tous les efforts pour revenir à un état sensiblement équivalent à celui d'avant la crise. Les petites entreprises doivent donc s'organiser à la fois pour la gestion de la crise que dans le long terme, sur la pérennisation de leur activité.
- Il est donc souhaitable qu'une communication soit effectuée, auprès des entrepreneurs, sur les mesures préventives effectivement disponibles. Insister sur le fait qu'elles ne sont pas forcément coûteuses ou seulement structurelles.
- Enfin, dans la mesure où certaines des PME situées en zone inondable, par rapport au niveau d'information dont elles disposent sur leur exposition, ont intégré les bénéfices à attendre d'une préparation aux crises, on pourrait envisager de *formaliser* tout ou partie des actions et mesures prises. Cependant, il est nécessaire d'insister sur le fait que l'expérience acquise lors de crues de faible intensité, même répétées, n'augure pas nécessairement d'une bonne gestion des crues d'intensités supérieures.

Les stratégies individuelles effectives mériteraient d'être pérennisées, et ce d'autant que les chefs des entreprises concernées sont d'ores et déjà disposés à contribuer à la prévention.

5.3. La disposition à payer des PME pour être protégés

Nous avons pu voir que les entrepreneurs ne semblaient pas toujours conscients du niveau d'intensité de l'aléa auquel ils sont soumis, parfois, du fait même d'être vulnérable. En effet, lorsque l'aléa est faible ou que ses effets ne sont qu'indirects (rupture d'accessibilité à l'entreprise, par exemple), les PME ne se sentaient pas concernées par la question des inondations. La situation en étage, dans une zone inondable, conforte une telle position. 42% des entrepreneurs ont déclaré ne pas savoir si leur entreprise était en zone inondable et certains d'entre eux seraient même parfois déconnectés de la question.

Nous avons estimé la disposition à payer, pour être protégés, en fonction de crues d'occurrence variables. Cette classification des crues en trois niveaux, s'inspire des travaux menés par Frédéric Grelot³⁸, de catégorisation des crues en cinq niveaux de gravité. Dans notre cas, il a été demandé aux chefs d'entreprises d'estimer leur disposition à payer à travers leur taxe professionnelle (en % d'augmentation de cette charge fiscale) pour être protégés de crues :

- de périodes de retour *fréquente*, de l'ordre de la décennale voire supérieure ;
- *rare*, de fréquence avoisinant la trentennale, correspondant à une génération ;
- *très rares* (crues historiques) correspondant aux Plus Hautes Eaux Connues, de fréquences de l'ordre de la centennale.

La taxe professionnelle est alors considérée comme étant le moyen de collecter les impôts devant servir à financer les travaux d'aménagement, réalisés par l'Etat, devant servir à être protégés.

³⁶ On renvoie ici aux travaux effectués pas le Groupe d'Analyse des Politiques Publiques, sous la Direction de P. Lascoumes, qui analysent précisément le rôle et la contribution des associations de victimes aux politiques de prévention du risque d'inondation.

³⁷ Alesh (D) & al. article en supplément. Op. cit.

³⁸ Doctorant Cemagref/HHLY.

Ainsi, en l'absence d'information préventive efficace, d'autres processus de sensibilisation sont mis en place, notamment la mémoire collective (effet-mémoire) des événements passés, vécus ou pas. Ils influent sur la perception du risque et par conséquent, sur leur disposition à payer.

5.3.1. L'importance de « l'effet - mémoire »

L'analyse contingente sur la propension des entrepreneurs à payer pour être protégés est fortement dépendante de la perception du risque, de la mémoire des événements.

« L'effet - mémoire » se manifeste de différentes façons sur la propension à payer. D'une part, la prise de mesures individuelles d'autoprotection par les PME contre les crues est corrélée avec le montant des dommages moyens subis lors des (ou de la) crue(s) précédente(s). D'autre part, la disposition à payer moyenne pour les crues fréquentes est liée positivement au pourcentage de la population déjà inondée au moins une fois dans le passé.

	crue fréquente	crue rare	crue très rare	Moyennes
Val-de-Marne	10,5 %	17,9 %	15,7 %	14,7
Calvados	16,1 %	18,3 %	16,8 %	17,1
Seine-Maritime	12,9 %	17,9 %	7,3 %	12,7
Moyennes	13,2 %	18,1 %	13,3 %	

Tableau 2. Dispositions à payer générales par échantillon et par type de crues

Nous avons pu constater que les PME de la région parisienne semblaient avoir gardé la mémoire collective des grandes crues parisiennes du siècle dernier (1910, 1956). Elles affichent ainsi une disposition à payer moyenne plus importante que celles de Seine-Maritime, où le phénomène de la crue centenaire est moins prégnant (cf. tableau précédent). La Seine-Maritime qui a les entreprises les plus fréquemment affectées par les crues, et donc le risque le plus fort, présente la disposition à payer moyenne la plus faible à 12,7% contre 17,1% pour le Calvados. Le Val-de-Marne a une position intermédiaire à 14,7%.

La disposition à payer moyenne varie par type de crue et par département, comme l'indique la figure suivante. Pour la crue rare, la disposition moyenne à payer est légèrement plus importante dans le Calvados que dans les autres départements. Ceci s'explique sans doute que les PME de ce département sont les plus sensibilisées au risque (47%) contre 34% pour la Seine-Maritime et 13% pour le Val-de-Marne. Pour la crue très rare, la disposition à payer est deux fois plus importante en région parisienne qu'en Seine-Maritime, mais toujours supérieure dans le Calvados.

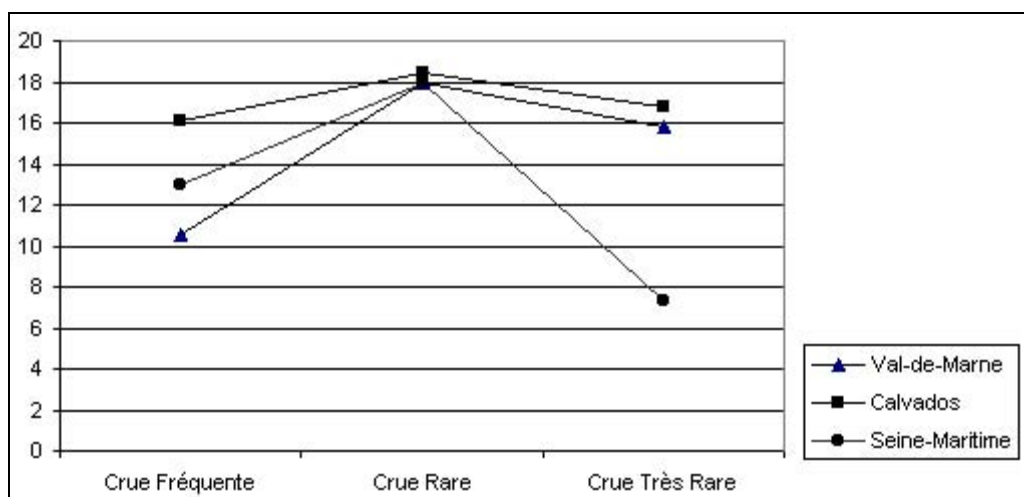




Figure 9. Dispositions à payer moyennes par type de crue et par département

La *proportion* de responsables de PME disposés à contribuer à la prévention, de façon positive, s'accroît de 80% dès lors qu'elle a été touchée par une inondation dans le passé. **Le montant moyen** que les entrepreneurs sont disposés à payer est **multiplié par trois** par la même expérience (c'est-à-dire, dès lors qu'ils ont **été inondés une fois**). La propension à payer est donc fortement dépendante de l'expérience d'une crue.

		Prise en compte du risque d'inondation et préparation de crise par les PME-PMI situées en zones inondables : difficultés, conditions de sensibilisation avant mise en œuvre d'une approche généralisable. Programme EPR 2000 - N° Rapport final : RAP.EPR3.04.01/V3	Ver 3.0 Date : 15/02/04
----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------

Enfin, il y a une corrélation positive entre importance moyenne des pertes subies dans le passé par inondation et montant moyen en monnaie de la disposition à payer. Si le fait d'avoir été inondé ne conduit pas nécessairement à l'adoption de mesures préventives de fond, comme nous avons pu le constater plus haut, **l'importance des moyens déployés est fonction de la sinistralité**, ce qui est somme toute normal.

Le désir de protection est donc lié à la fréquence des crues et il semblerait exister un seuil au-delà duquel les entrepreneurs ne soient plus disposés à payer, étroitement lié à l'expérience des inondations de l'entrepreneur et à sa mémoire. Nous avons ainsi constaté que les chefs de petites entreprises ne sont **pas disposés à payer pour des crues très rares**, d'ampleur exceptionnelle, comme ils le sont pour des crues fréquentes ou rares.

Ces résultats élargissent et précisent en même temps des résultats obtenus par Kunreuther à la fin des années soixante-dix aux Etats-Unis sur la disposition à payer une prime d'assurance dans une population d'ensemble (particuliers et entreprises). Il convient de noter la force inattendue de cet effet – mémoire. Si une information doit être dispensée auprès des petites entreprises pour les prédisposer à la prévention contre les crues, il conviendra de privilégier les supports qui rappelleront de façon répétitive l'importance des phénomènes auxquels elle est exposée. Par exemple, on peut imaginer de rendre obligatoire l'affichage de cartes géographiques suggestives et d'images fortes dans les locaux..., d'illustrations des dommages pour des crues équivalentes en durées, hauteurs de submersion et vitesse de montée des eaux.

Mais on ne peut que déplorer la disposition de la loi de 1982 qui interdit l'effet informatif puissant de la prime d'assurance, qui serait variable en fonction de l'exposition résiduelle de la PME au risque d'inondation lui-même : celle-ci doit être réglée chaque année et rien ne frappe plus que les prix ou les ponctions sur les ressources financières des agents économiques, en l'occurrence les petites entreprises. C'est d'autant plus regrettable que la pénétration de l'information préventive offerte en substitution est très faible et plus coûteuse.

La disposition à payer, si elle varie en fonction de l'expérience d'une inondation, l'est aussi selon la fréquence des crues, et l'effet – mémoire y trouve alors tout son poids.

5.3.2. La rationalité des chefs d'entreprise : un désir de protection délimité

Nous avons pu constater que la disposition à payer des petites entreprises analysées est plus élevée dans le cas des crues rares que dans le cas des crues fréquentes, qu'elle décroît pour les crues très rares. Les chefs d'entreprise expriment ainsi la conscience qu'ils ont qu'une protection contre les crues rares vaut *a fortiori* protection contre les crues fréquentes, il est donc rationnel de payer davantage pour une protection plus importante. L'effet - mémoire joue dans le Calvados ou en Seine-Maritime pour les crues fréquentes : on est disposé dans ces deux régions à payer bien davantage qu'on ne l'est en région parisienne pour une protection contre ce type de crues, et le montant des dispositions à payer y est bien corrélé positivement à la fraction des populations déjà inondées au moins 1 fois. Tout cela est rationnel.

En revanche, on peut se demander pourquoi les enquêtés ne sont pas disposés à payer davantage pour une protection contre les crues très rares, de la même façon qu'ils le sont pour une protection contre les crues rares (pour les mêmes raisons qu'ils sont disposés à payer davantage pour une protection contre les crues rares que contre les crues fréquentes). Mais aussi, pourquoi ils indiquent une disposition à payer *plus faible* dans le cas des crues très rares. S'ils comprennent l'inclusion de la protection contre les crues fréquentes dans la protection contre les crues rares, ils doivent en effet comprendre aussi l'inclusion de la protection contre les crues rares dans la protection contre les crues fréquentes.

Cette réticence à payer pour des crues très rares traduit peut-être un doute quant à la confiance en l'efficacité des travaux de protection, ce qui est à considérer avec précaution. Elle peut peut-être aussi s'expliquer par le fait que l'on raisonne d'abord à l'échelle de sa génération (ce qui explique la disposition à payer jusqu'aux crues trentennales) : au-delà, on semble moins concerné et de fait moins disposé à payer. Cette apparente violation de la dominance stochastique du 1^{er} ordre ne peut donc s'expliquer que par la volonté de marquer une désapprobation de l'éventualité envisagée : **la protection contre les crues très rares est considérée comme impossible** et la question comme non pertinente, la seule issue dans ce cas étant la solidarité nationale. Selon cette interprétation, **on constate donc ici une volonté nette des chefs d'entreprises de limiter la protection au niveau de la crue de l'ordre de la trentennale à la cinquantennale et d'ignorer le reste.**

Ce qui conforte cette interprétation est le fait que seules les PME acquittant des niveaux de taxes locales élevées semblent accorder une importance proportionnée aux enjeux à la protection contre les crues très rares : il s'agit d'entreprises pour lesquelles l'enjeu serait sans doute hors de portée d'une solidarité

nationale complète. Les autres se contenteront, bon an mal an, de ce que la solidarité nationale pourra faire, sans chercher à faire face par une prévention allant au-delà de celle pratiquée vis-à-vis des crues rares. Les entrepreneurs se reposent donc sur le système CAT-NAT, sur l'intervention de l'Etat par définition déclenchée pour les événements rares (d'ampleur catastrophique).

Il s'agit peut-être ici de la manifestation du risque de charité qui est « la tendance d'un individu à risque de ne pas se couvrir par l'achat d'une assurance puisqu'il compte sur la charité (...) des programmes d'indemnisation gouvernementaux ». ³⁹ Deux études américaines publiées en 2000 dans le « Journal of Risk and Uncertainty » ont mis en évidence le fait que l'anticipation de l'Etat (aides diverses dans le cadre de la gestion de la crise) incite certains assurés à considérer la charge d'assurance trop élevée puisque, quoiqu'il en soit l'Etat devra aider les citoyens assurés ou pas. Leur disposition à payer [une prime d'assurance] diminue ainsi d'autant plus que le risque de charité est marqué.

Enfin, l'effet – mémoire se retrouve ici : en région parisienne, les « grandes » crues, même avec des réalisations anciennes, ont marqué les esprits, ce qui ne semble pas être le cas dans les deux autres régions, comme on l'a déjà évoqué plus haut. La disposition à payer pour les crues très rares est donc nettement plus marquée à Paris qu'ailleurs.

5.3.3. Les facteurs limitant la disposition à payer

La seule réelle réticence des chefs d'entreprises, que nous avons interrogés, à contribuer à la mise en place d'une prévention (Q8), traduite ici par la disposition à payer, est liée au niveau de la pression fiscale. 47% des interrogés ne souhaitent pas voir leur imposition augmenter. Cette réticence est individuellement rationnelle et traduit l'effet du *passager clandestin* ⁴⁰. Cet effet pourrait être renforcé par le fait que la taxe professionnelle ne soit pas un financement crédible d'améliorations de la protection contre les crues aux yeux des interrogés. Ce dernier point mériterait une investigation complémentaire pour pouvoir accéder au statut d'explication, mais il est tout à fait plausible.

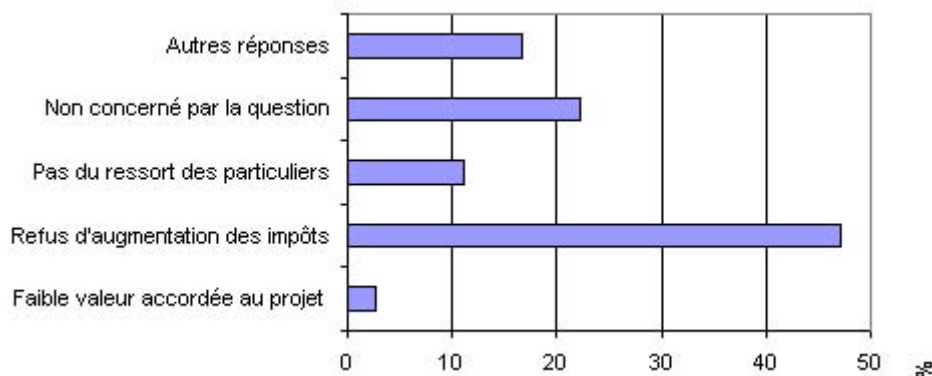


Figure 10. Raisons du refus de payer.

Les autres facteurs affectant la disposition à payer sont : 1) l'attitude face au risque ; 2) le niveau d'information des entreprises ; 3) l'importance des pertes subies.



1) **Sur l'attitude par rapport au risque** ⁴¹ : plus les enquêtés ont d'aversion au risque, plus ils sont disposés à payer pour se protéger. Nous n'avons pas recherché, dans l'enquête, d'évaluation indépendante de l'aversion au risque, mais si l'on exploitait les résultats de façon plus fine, il serait peut-être possible de faire ressortir une aversion au risque implicite des différents enquêtés.

2) **Pour ce qui est de l'information des entreprises** : ce facteur transparaît dans l'analyse statistique menée ici lorsque l'on compare les niveaux moyens de dispositions à payer dans l'échantillon Calvados par

³⁹ Browne (M. J.), Hoyt (R.E), 2000, "The demand for flood Insurance : Empirical Insurance" in Journal of Risk and Uncertainty, pp 291-306

⁴⁰ Le concept de « passager clandestin » exprime la propension d'un agent économique à user d'un bien collectif sans payer sa quote-part comptant sur la participation des autres usagers. Il peut donc conduire l'enquêté à ne pas être sincère dans la déclaration de sa disposition à payer, dans le but de profiter de l'augmentation globale de gain sans en payer le prix.

⁴¹ La note de synthèse fournie au MEDD en décembre mentionne le facteur « degré de sensibilisation au risque » qui correspond à ce que nous nommons ici « effet-mémoire », au sens mémoire collective. L'attitude par rapport au risque dont il est question à ce point peut être caractérisée comme l'écart entre la valorisation certaine d'une loterie et la valeur actuarielle de la même loterie. C'est donc bien un facteur différent de la seule « sensibilisation au risque » dont il vient d'être question.

		Prise en compte du risque d'inondation et préparation de crise par les PME-PMI situées en zones inondables : difficultés, conditions de sensibilisation avant mise en œuvre d'une approche généralisable. Programme EPR 2000 - N° Rapport final : RAP.EPR3.04.01/V3	Ver 3.0 Date : 15/02/04
----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------

rapport aux deux échantillons Seine-Maritime et Val-de-Marne/Paris. L'ordre obtenu entre les dispositions à payer respectives est identique pour les crues fréquentes et rares et ne varie que par **l'effet de la mémoire collective dans le Val-de-Marne et à Paris** comme on l'a déjà signalé.

3) **Sur l'importance des pertes** subies lors des inondations passées, la disposition à payer (en % de la fiscalité locale des PME et en montant absolu en Euros) s'accroît avec le montant de perte moyenne par inondation subie dans le passé. Ceci traduit une intégration rationnelle de la valeur par les enquêtés.

Enfin – *last but not least* – il faut signaler que la méthode employée ici pour évaluer la disposition à payer (les théoriciens parlent d'allocation de Lindahl ou encore d'équilibre par souscription) est soumise à une sous-évaluation du fait du biais du *passager clandestin*⁴². Chacun se dit en effet que la protection contre les crues, une fois existante, protégera tout le monde. L'enquêté a donc intérêt à sous-déclarer sa « vraie » disposition à payer. Pour diminuer ce biais, on peut soit (i) procéder par incitations adéquates : en pratique, ce procédé est délicat et complexe ; soit (ii) poser la question de la « *valeur monétaire que représente pour vous la protection contre une crue* » : mais on obtient alors un montant surestimé, la relation avec ce que l'on aura à payer n'étant pas faite. On peut alors prendre la moyenne des deux réponses obtenues comme estimateur de la « vraie » disposition à payer. Cependant, l'intérêt était plutôt dans cette enquête de voir quels facteurs affectaient relativement cette disposition à payer, davantage que de prendre la mesure de l'intérêt des chefs de petites entreprises ou non de tel ouvrage envisagé pour leur protection contre les crues.

Le « vrai » niveau de la disposition à payer (en plus du niveau actuel de charges) est donc plus élevé que le niveau moyen trouvé ici, soit **556,00€ pour les entreprises déjà touchées** au moins une fois par une crue et **179,00€ pour les autres**.

5.3.4. Actions proposées compte tenu de leur disposition à payer et de l'effet-mémoire

- Compte tenu de la force de l'effet - mémoire, la présentation des informations sur l'intensité des aléas et des types de dommages correspondants doit être généralisée et présente sur différents supports (affichages, encarts dans les bulletins, ...) afin que le caractère répétitif des crues (illustration des probabilités d'occurrence) et l'ampleur des dommages potentiels (ou prévisibles) puissent être compris, intégrés.
- L'élément déclencheur de la disposition à payer semble être l'expérience d'une crue. Pour les entreprises n'ayant pas été inondées, la sensibilisation pourrait consister en la présentation des scénarii d'inondation qui les concernent et des ordres de grandeur de dommages correspondants (complétés par des exemples concrets d'entreprises sinistrées de même nature).
- L'existence d'un seuil d'intensité de l'aléa jusqu'auquel les chefs d'entreprises sont disposés à payer semble avérée, au delà, on entre dans le domaine d'une certaine fatalité. L'entrepreneur ne croit pas au « risque zéro ». Pour les crues fréquentes, le risque semble assumé (du moins considéré comme tel) et géré individuellement (parfois collectivement) et sous l'action déresponsabilisante du système d'assurance.
- La gradation constatée dans le désir de protection préfigure autant de scénarii correspondant à autant de niveaux de protection envisageables du point de vue des petites entreprises, en fonction de leur vulnérabilité. **Ainsi, c'est sur l'élaboration de différents scénarii (aléa, vulnérabilité, dommages) compréhensibles et facilement appropriables par les entrepreneurs que doit être axée la démarche de sensibilisation, d'incitation à la prévention.**

5.4. Les attentes et priorités des PME en matière de gestion du risque d'inondation

Les entrepreneurs ont clairement évalué leurs besoins et attentes, leur rôle dans la sphère de la prévention. Il est frappant de constater à quel point ils ont une idée précise de ce qu'ils redoutent et, dans le même temps, ont une perception déresponsabilisante des rôles des divers acteurs, quant aux mesures à prendre, quant à l'information à répartir.

5.4.1. Déresponsabilisation des PME mais sans précis des sinistres

Les chefs d'entreprises s'inscrivent et savent positionner leur rôle dans la sphère des acteurs de la prévention. S'ils ont clairement perçu l'action des autorités auxquelles revient la mise en place de

⁴² Cette procédure a été utilisée en Suède pour évaluer l'intérêt de la mise en place de systèmes de transports collectifs suburbains.

travaux censés les protéger jusqu'à des crues de fréquence rare, ils situent, *a contrario*, leur action au niveau des crues fréquentes et dans le cadre de la gestion de crise.

La représentation de la sphère des acteurs de la "préventive", comme un système, est maintenue (ou vérifiée). Les entrepreneurs conçoivent bien la répartition des compétences et des rôles entre différents acteurs, des décisions et des responsabilités. Cette sphère des acteurs est assimilée à un système multi-acteurs, chacun intervenant à un niveau et à une échelle qui lui est propre ; ce qui nécessite une coordination entre les acteurs pour un fonctionnement efficace. Le fait que les enquêtés aient bien saisi cette structure systémique nous autorise à penser qu'ils sont bien conscients des responsabilités qui leur incombent, dans un tel fonctionnement.

5.4.1.1. Aux autorités, la prévention et l'information sur les risques

Au vu des réponses libres données à la question du rôle des autorités (Q20) dans la prévention des inondations, nous avons effectuée la typologie suivante :

- prévention et protection (soit le rôle actuel de l'état) ;
- indemnisation des dommages ;
- alerte ;
- ne sait pas.

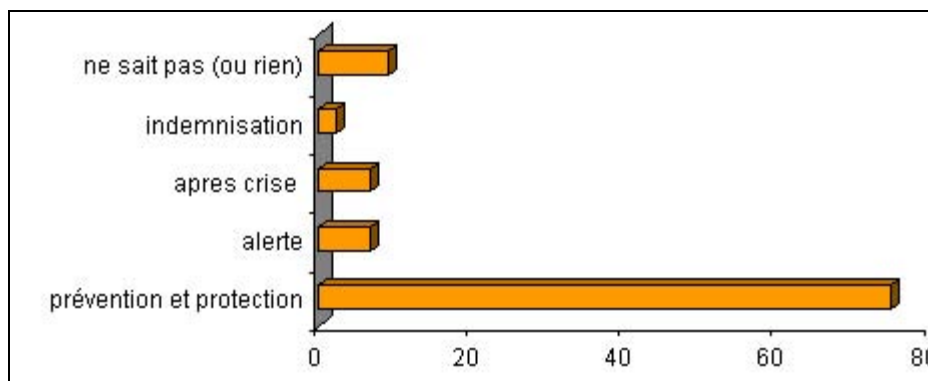


Figure 11. Le rôle des autorités dans la prévention des inondations (%)

Le rôle massif dévolu à l'état est de protéger, d'informer sur les aléas et les risques soit une intervention à une échelle globale. 7% seulement estiment que le rôle de l'état est d'alerter et près de 10% ne savent pas le définir. Dans le sud de la France, la fréquence des crues rapides implique l'usage fréquent du système d'alerte (préfecture vers mairie puis vers populations concernées) contrairement à ce qui se passe dans les territoires enquêtés, situés dans le nord de la France. Le rôle de l'Etat n'est ainsi visiblement pas assimilé à celui de l'alerte. Nous avons pu constater que derrière le terme *alerte* se profilait les services de secours (pompiers,...) alors qu'en réalité, nous les interrogeons sur le « signal national d'alerte » et les procédures mises en place par les communes dans le cadre de l'information préventive.

La prévention des inondations est donc considérée comme une prérogative de l'Etat, dans le cadre de « missions de services public » pour 88% des chefs d'entreprises interrogés d'où le besoin d'information sur la politique mise en place. Les maires des communes ayant fait l'objet d'au moins deux arrêtés CAT-NAT, interrogés dans le cadre de l'enquête du CERDACC⁴³, ont spontanément exprimé « *le besoin d'expliquer le contenu de leur stratégie face aux inondations. Ainsi, ils présentent les divers travaux ou études menés par leurs soins, les modalités de réalisation et les questions d'urbanisme ainsi posées (...)* ». Si les maires ressentent le besoin de communiquer sur leurs actions préventives, qu'ils sachent que les chefs des petites et très petites entreprises (et donc les particuliers ?) sont demandeurs de cette information.

Sur la *prévention*, il apparaît paradoxal que 88% des PME considèrent que l'Etat doit prévenir et protéger des risques (sous-entendu réaliser des travaux) mais que ces dernières ne sont pas particulièrement disposées à voir leurs charges [pour participer à la réalisation des dits travaux] augmenter. Par ailleurs, toujours sur la *prévention*, nous pensons qu'il y peut y avoir, aussi, un défaut de compréhension du terme de *prévention* qui semble systématiquement connoté « *action de l'état* » et ne plus relever aussi de la gestion de pré-crise (déplacement de matériel sensible au moment de l'alerte). En ce sens, on peut considérer que les petites entreprises participent à la prévention mais n'en ont pas toujours conscience.

⁴³ Projet de recherche Risque Inondation du MEDD « *Inondation : responsabilité et force majeure* ». Chapitre 3. Les communes face au risque inondation : une enquête sur la sensibilité au risque « inondation » des élus locaux (Valérie Heinz). Etude réalisée par le CERDACC auprès de 2450 communes (contre 5718 sollicitées) ayant fait l'objet d'au moins deux constats de l'état de catastrophe naturelle.

Le principal reproche fait à l'Etat par les entrepreneurs (constaté sous une forme accrue en Seine-Maritime), est le **manque de cohérence** (ou le cloisonnement des rôles au sein des autorités) de la politique de prévention des risques, tant au niveau local que global. Des entrepreneurs ont insisté sur l'absence de coordination entre les services, de concertation horizontale entre les différents acteurs, de « transversalité » ce qui ne permet pas l'efficacité de la politique de prévention.

5.4.1.2. Aux assurances, le seul remboursement des dommages

La solution traditionnelle de protection contre les risques est de les transférer aux assureurs. Il est très surprenant de constater le **très faible pourcentage de chefs d'entreprises qui voient les assureurs jouer un rôle dans la prévention**. Ils n'ont qu'à se cantonner « à rembourser correctement les dommages ! » « à ne pas mettre le couteau sous la gorge », pour 37 %. Ils sont sans doute à agréger avec les 10% qui souhaitent voir les procédures d'indemnisation s'accélérer. De la même façon, les 25% qui considèrent qu'aucun changement n'est à effectuer sont à rapprocher des 1% qui ne voient aucun rôle aux assureurs dans la prévention, comme illustré sur la figure suivante.

Nous retrouvons dans les réponses à la question du rôle des assureurs dans la prévention, les reproches couramment faits aux assureurs, notamment l'inadaptation des remboursements, du fait de la vétusté (et de la franchise considérée comme trop importante).

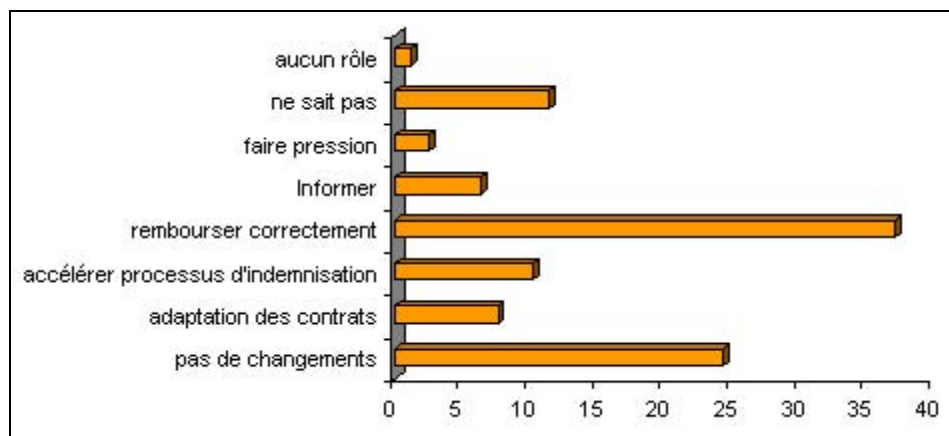


Figure 12. Le rôle des assureurs dans la prévention des inondations

Pour ce qui est du système d'indemnisation, les trois-quarts des enquêtés (Q21) ne sont pas au fait des procédures d'indemnisation et du système CAT-NAT. De la même façon que la spécificité juridique du *fonctionnement anormal d'un agent naturel* échappe aux maires interrogés dans l'enquête du CERDACC. Ces derniers sont « notamment incapables de différencier le régime contractuel d'indemnisation des effets du vent de celui des catastrophes naturelles organisé par la loi de 1982. Il est vrai que la confusion a été entretenue par les pouvoirs publics après les tempêtes de 1999 » souligne Valentine Heinz.

Précisons que la grande majorité des PME analysées sont assurées contre les pertes d'exploitations (Q23), qui fait partie des biens non assurables (au même titre que la voirie ou de l'expertise).

Deux points sont à noter dans les réponses des PME concernant le rôle des assureurs dans la prévention des inondations.

9% des chefs d'entreprises considèrent qu'il faut adapter les contrats d'assurance. Ils considèrent en effet nécessaire leur modification voire l'introduction de **clauses spécifiques Inondations**, pour se prémunir de crues qui ne sont pas couvertes par le système CAT-NAT (donc situées en dessous du seuil de classement), quitte à ce qu'elles soient assorties d'un supplément de franchise. Ceci témoigne d'une volonté, certes d'une faible portion d'entrepreneurs, d'une plus grande intégration du risque d'inondation, d'une plus grande considération de celui-ci. L'ajout d'une garantie obligatoire Inondations sur les contrats d'assurance (comme c'est déjà le cas pour certains risques naturels) faciliterait la gestion de celle-ci à condition de prendre en compte l'éventuel effort de prévention. « Une incidence directe de cette obligation d'assurance est d'éliminer le phénomène d'anti-sélection. Une seconde incidence (...) de favoriser une logique d'équité plutôt qu'une logique de différenciation (...) »⁴⁴. L'inconvénient étant l'accroissement du

⁴⁴ Godard (O) & al, 2002, *Traité des nouveaux risques*, p 438

« poids de l'aléa moral, sauf si une certaine différenciation est réintroduite pour encourager les efforts de prévention »⁴⁵.

Le second point à noter, dans les réponses des chefs d'entreprise à propos des assureurs, concerne le **souhait, certes faible (6%), de voir les assureurs participer à l'information** sur les aléas à faire pression (3%) auprès des autorités pour la réalisation de travaux de protection, points faisant d'ailleurs l'objet de débats actuellement dans le milieu de l'assurance. Les PME ne voient décidément pas les assureurs jouer un rôle dans l'information préventive ...

5.4.1.3. Aux PME, la vigilance et la protection de leur activité

D'un premier abord, les entrepreneurs situent leur rôle dans l'information, la vigilance et la protection de leur activité pour 20% qui pourraient être ajoutés au 9% qui se voient dans la seule protection de leur entreprise, ce qui témoigne de leur déresponsabilisation. La figure suivante illustre l'hétérogénéité des réponses qui ont pu être apportées sur cette question.

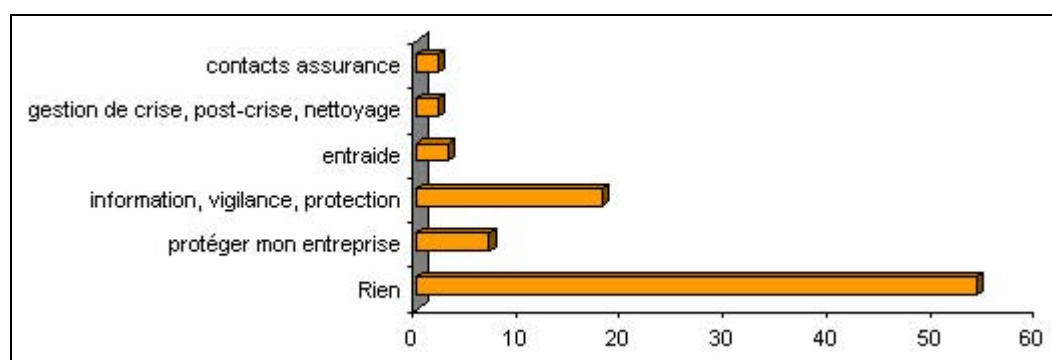


Figure 13. Le rôle des PME dans la prévention des inondations

Le seul chiffre qui pourrait être retenu ici est celui des **57 % des entrepreneurs de PME qui considèrent ne pas avoir de rôle à jouer dans la prévention**. Pour ces derniers, les raisons invoquées (par 20% des enquêtés) permettent de nuancer ce pourcentage puisque :

- 66% d'entre eux se justifient en évoquant la responsabilité des autorités dans la lutte contre les inondations, parmi lesquels la moitié estime payer des impôts suffisamment importants pour ne pas avoir à se soucier de la question des inondations ou du moins à y participer.
- 22% estiment par ailleurs que la gestion des inondations mériterait d'être confiée à des « *personnes compétentes* » ou encore « *des experts* ». C'est ici comme s'ils voulaient désengager l'état de la gestion de la question.
- 22% répondent n'avoir à jouer aucun rôle car ils considèrent ne rien pouvoir faire de plus que l'action déjà effectuée en cas de crise (cf. stratégies individuelles volatiles et superficielles). Ils correspondent effectivement à 4,5% du total des PME interrogées ce qui relativise leur poids.



Les entrepreneurs se situent donc bien dans la sphère de la prévention mais positionnent ou voient davantage leur action dans **la prévention** (vigilance, information et protection) et ce, pour **30%** d'entre eux. Ils ne se situeraient visiblement qu'à leur propre échelle (niveau local) et n'envisageraient pas leur rôle à un niveau global.

L'ensemble de nos résultats sur le rôle de différents acteurs, concernant l'articulation entre le type d'action de protection envisagé et l'échelle d'application, locale ou globale, sont en cohérence avec ceux obtenus dans le cadre d'une étude⁴⁶ sur la gestion du risque marnière, sa perception et l'adoption de mesures préventives. En effet, les maires interrogés dans le cadre de cette étude, pensent qu'il est de leur ressort de gérer le risque d'effondrement des marnières, au niveau local. Ce qui signifie en retour que toutes les logiques PPR doivent être gérées par les collectivités locales. Les actions globales et de nature juridique, du ressort de l'Etat, doivent par conséquent l'être au niveau national ce qui positionne ce rôle davantage en termes d'outils que d'actions.

Dans notre cas, les chefs de petites entreprises assignent aux **autorités, l'action globale** qui consiste donc à protéger, informer et prévenir en cas d'alerte ; **aux assurances, celle de rembourser** les

⁴⁵ Godard (O) op.cit.

⁴⁶ Colbeau-Justin L, Marchand D, 2002. ibid.

		Prise en compte du risque d'inondation et préparation de crise par les PME-PMI situées en zones inondables : difficultés, conditions de sensibilisation avant mise en œuvre d'une approche généralisable. Programme EPR 2000 - N° Rapport final : RAP.EPR3.04.01/V3	Ver 3.0 Date : 15/02/04
----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------

dommages, parfois de jouer le rôle d'intermédiaire dans l'information ; enfin, aux entrepreneurs celui de **se tenir informé, d'être vigilant afin de pouvoir protéger son entreprise**. Le rôle de l'Etat est donc correctement perçu comme celui de l'entité qui doit collecter et diffuser l'information, coordonner en vue de la prévention et ainsi d'assurer une protection. Les rôles attribués aux assurances et aux entreprises sont majoritairement passifs et peuvent être considérés en *complet décalage avec leurs responsabilités respectives*.

5.4.1.4. Les priorités énoncées en matière de gestion des inondations

Nous avons demandé aux enquêtés de classer par ordre de priorités les actions suivantes, considérées comme objectifs d'une politique de gestion des inondations, qu'ils hiérarchisent ainsi de 1 à 4.

- Assurer la sécurité physique des personnes exposées ;
- Réduire le stress émotionnel des personnes exposées ;
- Réduire les dommages aux particuliers ;
- Réduire les dommages aux entreprises ;
- Réduire les dommages aux bâtiments ;
- Réduire les dommages des équipements ;
- Réduire la période d'inactivité forcée de l'entreprise.

Le temps de réflexion fut libre et d'autres objectifs ont pu être mentionnés, le cas échéant. Nous avons classé les priorités des chefs d'entreprises interrogés par l'observation des pourcentages des réponses attribuées du 1^{er} objectif jusqu'au 4^{ème}.

- l'objectif le plus important est à 87% d'assurer la sécurité physique des personnes. La prévention doit donc avoir pour priorité de limiter les pertes en vies humaines.
- Le second objectif n'est pas très marqué : si les chefs d'entreprises considèrent à 86% la réduction des dommages aux entreprises, la même proportion cite plutôt la réduction des dommages aux particuliers (85%), immédiatement suivie par la réduction du stress émotionnel. On notera qu'il n'y a pas de distinction nette entre la réduction des dommages aux entreprises et aux particuliers. En second objectif, quelques enquêtés minoritaires évoquent aussi les dommages aux équipements et outils de travail.
- le troisième objectif est donc la réduction du stress émotionnel⁴⁷. Les enquêtés ont ensuite placé en 3^{ème} objectif la réduction des dommages aux particuliers suivie de la réduction des dommages aux entreprises. Le % de enquêtés qui voient la réduction des dommages aux équipements et outils de travail progresse.
- Le quatrième objectif est la réduction des dommages aux biens et équipements et outils de travail.

Les objectifs prioritaires des petites entreprises analysées sont donc :

assurer la sécurité physique des personnes ;
réduire les dommages aux entreprises et/ou réduire les dommages aux particuliers ;
réduire le stress émotionnel ;
réduire les dommages aux biens et équipements.

Les autres priorités, non listées, et régulièrement citées sont, comme nous avons pu le constater dans d'autres réponses, la nécessaire gestion globale du risque d'inondation et une meilleure coordination entre les acteurs. L'accessibilité des services locaux de l'Etat (cadre de la transparence et de l'information sur les travaux de protection) est régulièrement mentionnée ; plus de dialogue est demandé tout comme aux assurances.

5.4.2. Plus de transparence sur les choix politiques

La demande des chefs d'entreprise que nous avons interrogé concerne davantage l'information, la gestion de crise (et une alerte efficace) que la prévention. Il est de plus souhaité une transparence plus grande sur les actions préventives entreprises par l'Etat et les collectivités pour réduire l'aléa : travaux de protection.

⁴⁷ La prise en compte du stress des entrepreneurs, en cas de crise et dans le cadre de la gestion post catastrophe, est fondamentale. Celui-ci est généré par la seule mémoire des dommages et, principalement parce que « la principale source de revenu est supprimée, du moins temporairement. » (in Alesh & al., op. cit). Tout devient alors source de stress.

Les résultats du travail effectué par le CERDACC sur les « communes face au risque inondation : une enquête sur la sensibilité au risque d'inondation »⁴⁸, a replacé les élus locaux dans la problématique de la gestion du risque d'inondation. Valentine Heinz a notamment insisté sur le « *besoin d'information exprimé par eux* » [les maires des communes inondables]. L'enquêtrice évoque le fait de s'être trouvée dans la position d'informatrice des élus locaux tout comme nous avons pu nous trouver dans celle d'informateurs sur les aléas et les risques des chefs d'entreprises.

Il existe toujours un risque résiduel de crue, quelques soient les travaux de protection effectués, qui n'est que rarement affiché. La complexité des notions à faire passer aux populations (probabilité d'occurrence des crues, de fréquence) est sans doute une raison suffisante (pour les autorités) mais non satisfaisante qui rend difficile cet affichage. Les chefs d'entreprises l'ont parfois compris puisqu'ils souhaitent que leur soit communiquée, à plus de **15 %, une information claire et compréhensible par eux, de la part des autorités**. Ceci n'est pas surprenant. Ils souhaitent que leur soit explicité la nature des choix politiques d'aménagement qui définissent le niveau de risque choisi, celui que l'on considère comme acceptable.

Ces entrepreneurs font valoir leur droit à l'information sur les risques auxquels ils sont exposés et celui des mesures prises au titre de leur prévention. D'après la figure suivante, en réponse à la question (Q18) sur les informations souhaitées sur le risque et les moyens de le prévenir, au total, 37% des chefs d'entreprises ne savent pas définir l'information qu'ils souhaitent obtenir, ce qui porte à **63% le nombre de ceux qui savent définir l'information souhaitée**.



Figure 14. Informations souhaitées sur le risque et les moyens de le prévenir par les entrepreneurs (%)

L'information souhaitée est majoritairement (21%) sur les dommages potentiels à leur activité, suivi par l'information préventive les sources d'information sur les aléas et les risques ainsi que la gestion de crise (anticipation, lecture des signaux d'alerte,...). Si l'on ne considère que le pourcentage de répondants qui savent définir l'information qu'ils souhaiteraient, **33% d'entre eux souhaitent une information sur les dommages potentiels à leur activité** ; 25% une communication sur l'information préventive de effectuée par l'Etat ; 21% sur l'alerte et la gestion de crise.



Les chefs d'entreprise qui ne sont demandeurs d'aucune information invoquent à 50% les forces de la nature contre lesquelles l'Homme ne peut rien (fatalité). Ils estiment à 25% que le risque n'est pas « *si important que cela* » ou alors qu'ils ne se sentent pas concernés (inconscience ?).

Le fait que les entrepreneurs souhaitent plus d'informations sur les travaux de protection entrepris témoigne de l'inadaptation de la communication (image de l'action de l'état) des autorités sur les inondations, ce qui est regrettable. Cette inadaptation se traduit aussi par la méconnaissance des documents (d'information préventive) et des actions localement entreprises. Nous avons ainsi pu constater **l'absence de lien entre les actions entreprises sur le terrain par les préfetures** (Seine-Maritime, en l'occurrence) **et les entrepreneurs** ou la majorité des populations concernées.

5.4.3. Une demande information ciblée en fonction de leur vulnérabilité

L'information souhaitée par les entrepreneurs porte majoritairement sur les dommages potentiels à leur activité ce qui sous-entend que celle-ci soit ciblée en fonction de leur activité.

⁴⁸ Heinz (V), CERDACC, 2002, op.cit.

		Prise en compte du risque d'inondation et préparation de crise par les PME-PMI situées en zones inondables : difficultés, conditions de sensibilisation avant mise en œuvre d'une approche généralisable. Programme EPR 2000 - N° Rapport final : RAP.EPR3.04.01/V3	Ver 3.0 Date : 15/02/04
----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------

5.4.3.1. Niveaux théoriques d'intervention en fonction du niveau d'information des PME

En l'absence d'information préventive efficace, la médiatisation sans cesse croissante des événements contribue cependant à entretenir la mémoire des crues. Prémices d'une certaine culture du risque ? Nous avons en effet pu constater l'effet de cette médiatisation en Seine-Maritime où les événements survenus en 2000 dans la Somme permettaient aux enquêtés de relativiser leur exposition. Elle leur aurait permis, en quelque sorte, de graduer leur risque (ils avaient une toute autre ampleur que celui auquel ils sont soumis) ; dans le Val-de-Marne, l'effet de crue de 1910, est lui aussi prégnant et largement amplifié par la mise en place du PPRI.

Ce contexte global de médiatisation du risque, c'est-à-dire d'information⁴⁹, influe nécessairement sur la perception des entrepreneurs et, *a fortiori*, sur leur disposition à payer. Il oriente ainsi les mesures prises. Nous avons pu voir que la mémoire des événements se manifeste de différentes façons sur la propension à payer.

Dire que les PME sont informées sur les risques peut s'envisager à trois niveaux de signification différents qui correspondent à des niveaux théoriques d'intervention :

- (i) **Les PME savent qu'elles sont susceptibles d'être inondées, mais ne savent pas ce qu'il peut en résulter** pour elles, ni économiquement ni administrativement. Elles se contentent parfois (du fait de la faible pénétration) d'une information partielle dont la principale source d'information est l'Etat et le voisinage. Elles ne sont pas forcément au courant de leur niveau d'information.
- (ii) **Les PME savent non seulement qu'elles peuvent être inondées, mais elles sont conscientes aussi des conséquences** économiques et sont informées de certaines démarches administratives liées à la question. Elles *ne sont pas prêtes à modifier leurs comportements pour autant*. L'aléa et le niveau de risque est connu et identifié mais les bénéfices de la prévention ne sont pas forcément mesurés : les stratégies mises en place étant superficielles et volatiles, faute d'information adéquate.
- (iii) **Les PME sont conscientes de l'ensemble et sont disposées à modifier leur comportement en conséquence**, en l'occurrence à prélever sur leurs ressources pour contribuer à l'effort de prévention dont il a été question plus haut. Le chef d'entreprise décide de mettre en œuvre une stratégie basée sur des mesures permanentes et prépare une démarche de gestion de crise.

C'est ce dernier niveau qu'il convient d'atteindre, car il est seul significatif de la préparation effective à la prévention des PME, qui est bien le but recherché dans notre étude. Le niveau (i) est actuellement déficient et le niveau (ii) n'est pas mis en œuvre actuellement ou si peu (initiatives de la CCIP).

5.4.3.2. Niveaux envisageables d'implication des PME dans un système actif de prévention

La figure suivante représente les réponses des chefs d'entreprises à la question (Q17) de savoir à quoi ils seraient prêts à participer. Nous constatons que si ceux-ci souhaitent à 91 % participer à une séance d'information d'une demi-journée, ils sont **78% à déclarer être prêts à mettre en œuvre des mesures de protection individuelles, constructives** (mais non structurelles) et seulement 56% à réaménager leur locaux, tel que l'indique la figure suivante. On notera cependant une contradiction avec la réalité de disponibilité des entrepreneurs à participer aux réunions d'information. Nous avons pu constater qu'ils ne s'y rendaient pas d'où l'importance de leur apporter l'information.

⁴⁹ Les entrepreneurs ne reçoivent pas, ne disposent pas de l'information dont ils ont besoin.

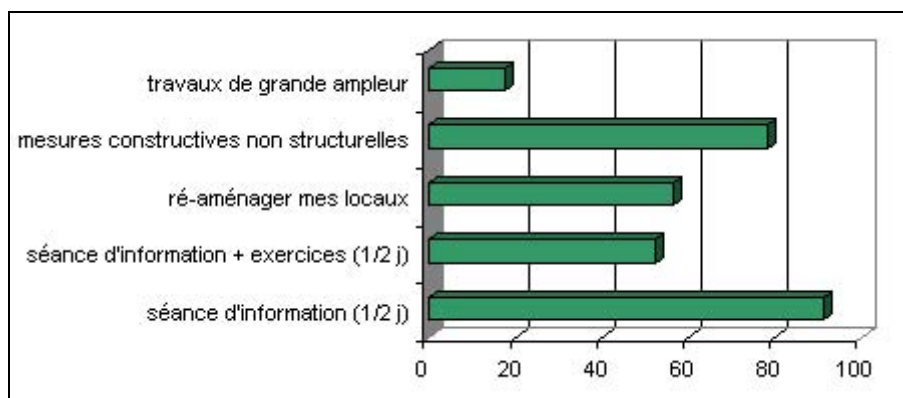


Figure 15. Niveaux envisageables d'implication des PME pour réduire leur vulnérabilité (%)

Seuls 17% des entrepreneurs interrogés sont prêts à participer à des travaux préventifs (de grande ampleur) d'intérêt général ... ce qui se conçoit aisément puisqu'il s'agit ici du domaine de compétence de l'Etat, du point de vue des entrepreneurs. Ceci confirme les résultats précédemment obtenus et la faible disposition à payer pour être protégé de crues très rares. Le niveau d'implication des chefs de petites entreprises semble cantonné à des **mesures intéressantes directement leur activité** et ce n'est pas au travers d'une augmentation de leurs charges fiscales qu'ils se seront plus prêts à se protéger.

De façon générale, les PME françaises semblent avoir conscience des risques auxquels elles sont exposées « *mais ne l'analysent pas. Les perspectives seraient plus engageantes avec un peu d'aide...* » déclarait à juste titre un consultant de Marsh, en 2002 ; sans doute faute d'information adéquate ! D'après cette même enquête, sept entreprises de taille moyennes sur dix savent qu'elles peuvent se faire aider pour mettre en place une bonne politique de gestion des risques. Elles sont même prêtes à faire appel, dans les 2/3 des cas, à un conseil extérieur.

Les entrepreneurs interrogés dans le Val-de-Marne qui, rappelons-le n'ont jamais été inondés, ne sont pas demandeurs de suppléments d'information ou d'aide particulière ou spécifique de la part de l'état pour la gestion de leur risque d'inondation. (Nous n'avons pas constaté de mesure de prévention passive, mise en place). En revanche, dans la Seine-Maritime les entrepreneurs interrogés, régulièrement affectés, souhaitent une action plus visible de l'Etat en matière de prévention, partant du principe que les discours seuls ne suffisent pas. Ils soulignèrent, dans leur majorité, **le besoin de propositions concrètes** et d'actions réelles mises en place de façon « *cohérente* » entre l'ensemble des acteurs.

La demande d'information concerne donc d'une part, la gestion de crise « *ce qu'il faut faire et quand* » afin que **la population puisse « prendre elle-même des précautions car il y en a, et il y a des moyens qui existent »** nous a déclaré un entrepreneur de Seine-Maritime ; d'autre part, des informations sur le risque tels que « *les travaux d'intérêt général réalisés pour nous protéger* ». Du côté de Bolbec, les entrepreneurs ont particulièrement insisté sur l'inertie de l'Etat, comme quoi « *(...) rien n'est fait* ».

Nous avons pu constater que les chefs d'entreprises n'avaient ni le temps, ni les moyens financiers ou humains de se déplacer pour aller rechercher de l'information (peu de participation aux réunions d'information, peu d'attention accordée aux documents et bulletins...), surtout lorsqu'elles n'ont pas fait l'expérience d'une inondation. L'information doit donc venir vers eux.

5.4.3.3. Types d'interventions souhaitées.

L'enquête menée a permis de constater que la quasi-totalité des entrepreneurs situées en zone inondable était prête à recevoir une information sur le risque auquel elle est exposée. Les autres ont considéré ne pas avoir de temps à consacrer à ce sujet, compte tenu de leur charge de travail et des horaires de travail de leur entreprise.

La figure suivante précise le type d'intervention que les chefs de petites entreprises souhaitent recevoir (Q19) dans le cadre de l'évaluation de leur vulnérabilité. Celle-ci est pour **62% une prestation de conseil pour la réduction de leur vulnérabilité (mitigation)** et pour 52 % une seule information ciblée (spécifique) sur leur vulnérabilité au risque.

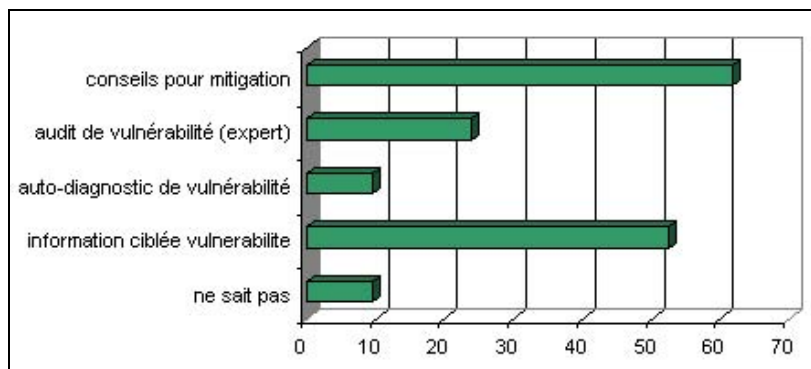


Figure 16. Types d'intervention d'évaluation de la vulnérabilité souhaitées par les PME interrogées.

Il apparaît que les chefs d'entreprises prêts à analyser la vulnérabilité de leur site préfèrent que celle-ci le soit, dans le cadre d'un **audit réalisé par un expert (23%)**, plutôt que dans un auto-diagnostic (9%).

Le sinistre n'est pas à considérer individuellement dans les atteintes aux entreprises. Le départ de la clientèle, le temps nécessaire à la remise sur pied des moyens de production, la réorganisation des locaux (nettoyage, réaménagement post-crise) sont des éléments à intégrer dans les dommages aux entreprises.

Enfin, pour ce qui est de la somme qu'ils seraient prêts à investir pour une intervention de conseil, dans le cadre de la réduction de leur vulnérabilité, (Q19), **52% des répondants n'ont pas d'idée sur le prix d'un tel service**. En revanche, ceux qui ont répondu évaluent, à plus de 40% d'entre eux, cette intervention à environ 100 €. Précisons qu'il s'agit bien ici d'une prestation de conseil pour une réduction de leur vulnérabilité spécifique au risque d'inondation.

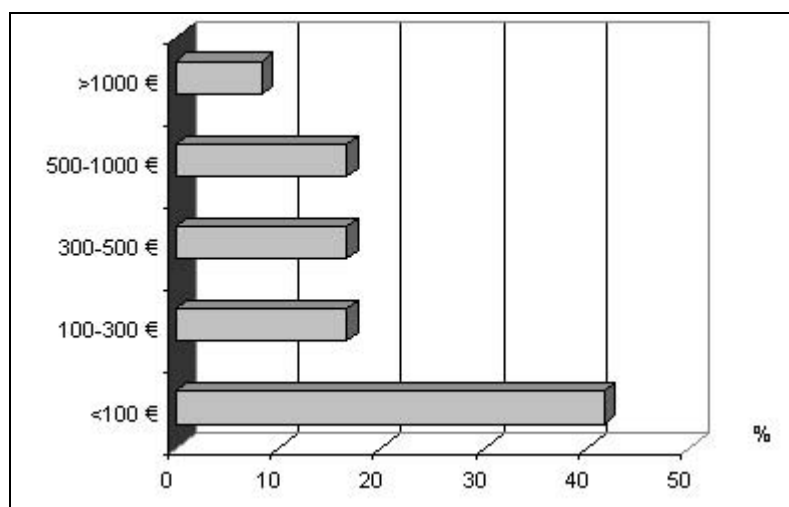




Figure 17. Ordre de grandeur de sommes potentiellement consacrées à une intervention extérieure

Au-delà du seuil des 100 €, les chefs d'entreprises prêts à investir dans une fourchette de 300 à 500 euros sont à 80% des entreprises de Seine-Maritime et 20% du Calvados. Au-delà, il s'agit essentiellement d'entreprises situées dans le Val-de-Marne.

Les chefs de petites entreprises qui ont évalué le prix d'une intervention de conseil (48%) l'ont situé à moins de 100 €, ce qui n'est pas soutenable économiquement. S'ils ne sont effectivement prêts à payer qu'un tel montant, c'est que ce conseil devra être co-financé par ailleurs (par les autorités ?). On retiendra que la majorité d'entre eux n'a pas évalué cette intervention d'un point de vue financier.

5.4.4. Actions proposées pour une prise en compte des attentes et priorités

Les demandes des chefs de petites entreprises sont assez classiques, de même que la déresponsabilisation par l'actuel système d'assurance. L'accès aux souhaits exprimés, hormis le volet sur l'information, serait accentuer cette déresponsabilisation et le transfert intégral des coûts de la prévention sur les assureurs. L'objectif est au contraire d'inciter les entrepreneurs à réduire leur vulnérabilité, de façon simple et peu

		Prise en compte du risque d'inondation et préparation de crise par les PME-PMI situées en zones inondables : difficultés, conditions de sensibilisation avant mise en œuvre d'une approche généralisable. <i>Programme EPR 2000 - N° Rapport final : RAP.EPR3.04.01/V3</i>	Ver 3.0 Date : 15/02/04
----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------

coûteuse à la fois aux crues fréquentes (non couvertes par le régime CAT-NAT) et plus rares. Il s'agit dans ce second cas de passer la main à l'assurance lorsque les parades internes à l'entreprise sont inefficaces.

- Il apparaît nécessaire de développer une action de sensibilisation, en réponse aux demandes d'information tant sur les aléas que sur les risques spécifiques encourus et même au-delà sur la possibilité de réduire la vulnérabilité (notion parfois mal comprise), les dommages causés par une crue. Celle-ci pourra en outre renseigner sur les mesures préventives de réduction de l'aléa (travaux,...) mise en place et les mesures de réduction de la vulnérabilité spécifique à l'entreprise. Cette phase d'information pourrait être illustrée par divers documents afin de *marquer* encore plus (poids de l'image) dans une perspective de mémoire collective.
- De la même façon, il est essentiel d'insister sur la nécessité d'une plus grande implication des chefs de petites entreprises dans la prévention du risque d'inondation (qu'ils sont leur propre acteur de réduction de leur vulnérabilité) afin d'assurer sa gestion en cas de crise, mais aussi post-crise, et dans des conditions permettant la pérennisation de leur activité.
- On pourrait aussi préciser que cette plus grande implication est un investissement à un coût *raisonnable* compte tenu des bénéfices attendus, d'autant plus lorsque les entreprises auront déjà été inondées. Les modalités des interventions d'évaluation ou de diagnostic de la vulnérabilité devront alors être précisées.
- Enfin, il est souhaité que soient introduits, comme acteur de la prise en compte du risque d'inondation par les PME, les intervenants extérieurs dans le cadre d'évaluation ou de diagnostic de la vulnérabilité.

6. CONCLUSIONS SUR LA PERCEPTION DU RISQUE D'INONDATION PAR LES PME ET SA GESTION PREVENTIVE.

Les résultats obtenus sont issus de l'analyse d'enquêtes et entretiens réalisés auprès d'une centaine d'entreprises présentes dans le Calvados, en Seine-Maritime et dans le Val-de-Marne (et Paris 13^{ième}). Seul l'échantillon 2 (80 entreprises) a fait l'objet d'une analyse contingente. Il fut composé d'une majorité d'entreprises commerciales (57%), d'aucune entreprise agricole, dont l'essentiel comporte moins de 10 salariés. L'extrapolation des résultats à l'ensemble de la France est risquée du fait de la très grande hétérogénéité des structures et contextes au regard du risque d'inondation.

Attention, les constats présentés ici sont ceux identifiés à l'issue de la première phase d'étude en décembre 2002 et ayant fait l'objet d'un rapport intermédiaire en février 2003. La situation d'ensemble a pu évoluer depuis avec une mise en place en 2002 et 2003 d'un certain nombre d'actions visant les entreprises.

- L'importance de l'information préventive sur le risque

Les petites entreprises ne sont absolument pas informées sur le risque d'inondation et n'ont **d'ailleurs aucune idée (45%) sur les moyens de s'informer**. L'information sur les risques ne leur a pas été transmise ou, lorsqu'elle l'a été, ils ne l'ont pas intégrée. Et pourtant, nous avons pu voir que les media semblaient jouer un rôle pour 67% des répondants dans la transmission de l'information préventive. Ils ne semblent plus seulement cantonnés au récit d'événements. Les entrepreneurs ont en effet pu mettre en parallèle leur vulnérabilité de celle des sinistrés de la Somme : la forte médiatisation des événements ou même des procédures de prise en compte du risque (PPR) joue donc un rôle important dans la mémoire collective.



- Apporter l'information aux petites entreprises via les organisations consulaires

Les petites entreprises **ne savent pas non plus ou trouver l'information sur le risque d'inondation à 57%**. Quand elles le savent, 18% des enquêtés dans le Val-de-Marne citent notamment le notaire comme source d'information : en ce sens, les propositions de la dernière Loi Risque sont donc réellement pertinentes. La vulnérabilité au risque d'inondation est une information que les petites entreprises ne recherchent pas spontanément à leur installation, **pour 62%, car elles n'y pensent pas**. Ce risque ne fait pas partie de leurs urgences et la cible qu'elles sont est généralement déconnectée de la source. Dans la Seine-Maritime, l'information préventive existante n'est pas intégrée ; dans le Val-de-Marne elle est connue mais négligée, car elle n'est pas ciblée. **L'information sur le risque d'inondation mérite d'être apportée aux petites entreprises** car elles n'ont ni le temps ni les moyens humains et financiers d'aller la rechercher. **Celle-ci doit être ciblée**, l'information actuellement disponible, n'est pas suffisante ; **claire et compréhensible**, afin de faciliter son appropriation. **Les organisations consulaires et les syndicats sont les vecteurs privilégiés de transmission de l'information**, ils pourraient peut-être la centraliser.

La très grande proximité du chef d'entreprise, en tant qu'individu, à son entreprise rend la gestion du risque d'inondation délicate car fortement liée affectivement. Lorsqu'ils ont déjà été affectés, les entrepreneurs, anxieux, n'envisagent qu'à 49% la mise en place de mesures préventives. **Faute d'information, 75% d'entre eux ne sont pas au courant** de mesures préventives qui s'appliqueraient à leur entreprise. Les stratégies de prévention alors mises en place sont par conséquent volatiles et superficielles, sans vision globale, sans système d'anticipation, sans pérennisation. **Les entrepreneurs n'ont pas d'idée précise sur les pertes potentielles imputables à une crue**, même s'ils ont pu percevoir le bénéfice de leur stratégie lors des crues précédentes : **il est donc nécessaire de les sensibiliser par l'exemple**.

- Un effort de prévention délimité et fonction de l'expérience d'une crue

81% des petites entreprises interrogées souhaitent recevoir un conseil spécifique. Elles sont même parfois prêtes à participer à l'effort de prévention global [réalisation de travaux d'aménagement d'intérêt public] en acceptant, pour ce faire, une augmentation de leurs charges fiscales. Cette disposition est d'autant plus importante qu'elles ont fait l'expérience d'une inondation : le montant moyen est alors multiplié par trois. Ceci traduit une intégration de la valeur par les chefs d'entreprises, mais leur propension à payer est

		Prise en compte du risque d'inondation et préparation de crise par les PME-PMI situées en zones inondables : difficultés, conditions de sensibilisation avant mise en œuvre d'une approche généralisable. Programme EPR 2000 - N° Rapport final : RAP.EPR3.04.01/V3	Ver 3.0 Date : 15/02/04
----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------

limitée à la crue trentennale. La protection contre les crues majeures (ou très rares) est donc considérée comme impossible, sauf en région parisienne : l'effet de la mémoire collective trouve alors tout son sens. Pour les autres, la limitation à la crue trentennale souligne l'effet déresponsabilisant du principe de solidarité nationale.

- Une information à la fois sur les aléas, leur récurrence et les dommages potentiels ; la gestion de crise et post-crise, pour une pérennisation de l'activité

Compte tenu de l'importance de l'effet mémoire, l'information à transmettre aux petites entreprises devra **insister sur le caractère répétitif** des crues (et donc sur différents *scenarii* d'occurrence) et **l'ampleur des dommages potentiels**. Elle devra englober les conséquences de crues majeures, et pas seulement des crues fréquentes, malgré la réticence des chefs d'entreprises à être protégés pour les crues rares. Il est nécessaire de tenir compte des éventuels effets pervers de cet effet-mémoire et de l'illusion de certains entrepreneurs de *pouvoir gérer des crues* majeures lorsqu'ils ont su gérer des crues d'intensité moindres mais plus fréquentes. C'est sans compter sur le fait que le redémarrage de l'activité ne signifie pas un retour identique à l'état de *statu quo ex ante* et une **pérennisation de l'activité** les années qui suivent la catastrophe, ni sur l'impact sociétal et global d'une crue majeure, souvent méconnu.

- Attention à la déresponsabilisation



Les facteurs limitant l'effort de prévention des entrepreneurs sont certes le refus d'augmentation de ses charges fiscales mais surtout le rejet sur les autorités de la prévention des inondations, à un niveau global. Les petites entreprises ont ainsi saisi le rôle de différents acteurs même si **la perception de leur rôle ainsi que celui des assureurs est déresponsabilisante**. Aux autorités, pour 88% des enquêtés, l'action globale de prévention ; aux assureurs, pour 37% des répondants, celui de *rembourser correctement* les dommages, sachant que seulement 9% souhaiteraient voir introduire une clause spécifique inondations. **Mais cette option est dangereuse car elle accentuerait la déresponsabilisation des entrepreneurs en transférant la totalité de la prise en charge du risque aux assureurs**. La volonté actuelle étant plutôt l'incitation à la prévention et la (ré)appropriation des risques par les chefs des petites entreprises. Aux petites entreprises qui pensent avoir un rôle dans la prévention (43%), celui de s'informer et d'être vigilantes, dans le cadre de la **gestion de crise** et de sa préparation.

- Une information ciblée sur l'entreprise, cadre de la gestion de crise.

Les petites entreprises sont **demandeuses à 63% d'informations ciblées sur les dommages potentiels à leur activité (33%)**, sur l'information préventive (25%). A noter que 15% d'entre elles souhaitent que leur soit communiquée une information claire et compréhensible sur l'action des autorités. Les petites entreprises préfèrent l'obtention de **conseils d'un intervenant extérieur** plutôt qu'un auto diagnostic : **le lien social** aurait l'avantage de permettre, par un contact direct, une pédagogie personnalisée sur le risque et les conseils de mitigation, d'aller au-delà des documents papier ou numériques.

- Un effort de prévention qui pourrait être valorisé

Certains PPR comportent d'ores et déjà des volets conseillant (ou imposant) à certaines entreprises de réaliser des diagnostics de vulnérabilité aux inondations. Cependant, l'absence de dispositif réglementaire, d'organes de surveillance et de moyens coercitifs n'appuie malheureusement pas ces démarches. L'effort de mitigation des entreprises volontaires mériterait d'être valorisé. Sans obligation légale sur l'évaluation de la vulnérabilité des entreprises situées en zone inondable, les entreprises concernées manquent de motivations, d'incitations réellement efficaces, ce d'autant plus que les bénéfices ne sont pas immédiatement mesurables. L'effort de prévention des entreprises mériterait donc d'être valorisé sous une forme ou une autre, afin de créer une émulation : on pourrait par exemple **imaginer que la mise en place de stratégies préventives face à un risque d'inondation soit l'objet d'un label de qualité, s'adossant sur des procédures de continuité de production ou d'activité, et puisse être affichée et valorisée**.

		Prise en compte du risque d'inondation et préparation de crise par les PME-PMI situées en zones inondables : difficultés, conditions de sensibilisation avant mise en œuvre d'une approche généralisable. <i>Programme EPR 2000 - N° Rapport final : RAP.EPR3.04.01/V3</i>	Ver 3.0 Date : 15/02/04
----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------

- Une évaluation de leur vulnérabilité allégée, à un coût supportable

Les capacités financières des petites entreprises et leur volonté d'investissement pour recevoir une information ciblée sur leur vulnérabilité et les moyens de la réduire sont très variables, mais globalement assez faibles. Les ordres de grandeur des montants indiqués sont sans rapport avec les coûts habituellement supportés par les grandes entreprises. **Le service d'évaluation de la vulnérabilité et de mitigation devra donc être allégé, en conformité avec les capacités financières des petites entreprises.** De même que les solutions proposées devront être légères, probablement de portée limitée, à moins qu'une mutualisation des ressources locales, dans le cadre d'un traitement du risque élargi à plusieurs entreprises voisines subissant simultanément une même crue.

PARTIE 2. STRATEGIE ET PREPARATION D'UN OUTIL DE SENSIBILISATION DES TPE/PME, ARTISANS ET COMMERCANTS AU RISQUE D'INONDATION



Photo prise en 2001 : avant du bâtiment.



Photo prise en 2002 : arrière du bâtiment. Muret de protection d'un moteur réalisé suite a la crue de 2001



Photo prise le 02/06/2003

L'efficace gestion de crise de petites entreprises submergées par la crue de la Durdent, à Grainville-la-Teinturière dans la Seine-Maritime.

L'échec de la gestion de crise d'une petite entreprise affectée par de la remontée de nappe et du ruissellement pluvial, dans le Calvados.

Cette seconde partie de la recherche se rapporte au développement d'un outil de communication sous la forme d'un guide pratique élaboré selon les axes identifiés dans la première phase. Elle a pour objet de formaliser cette étape de sensibilisation des petites et très petites entreprises au risque d'inondation. Le guide de sensibilisation, véritable résultat pratique et concret du projet est fourni dans une annexe indépendante du rapport.

Les travaux réalisés dans cette seconde phase sont :

- la préparation d'une stratégie de communication et un test de pertinence auprès de petites entreprises. Il s'agissait de concevoir un Document permettant d'apporter des informations claires et synthétiques aux petites entreprises [sur la base des demandes identifiées] sur les aléas, les conséquences économiques des crues sur les activités, la présentation des conseils de mitigation et l'intérêt d'un diagnostic de vulnérabilité ;
- l'évaluation des modalités de généralisation de la méthode de sensibilisation mise en place pour atteindre au mieux les PME/TPE, indépendamment de leurs tailles et secteurs d'activités. Il s'agissait d'accomplir une tâche délicate de vulgarisation et de sensibilisation à des sujets parfois techniques, complexes et d'approche pouvant être rébarbative ;
- la mise au point d'un outil de communication sous la forme d'un prototype de Guide de sensibilisation au risque de crue ;
- La validation de ce Guide par sa soumission à un échantillon d'entrepreneurs et l'intégration des recommandations pour son amélioration ;
- La diffusion et la valorisation du Guide.

Nous présentons dans un premier temps les besoins exprimés et les attentes identifiées des petites et très petites entreprises pour une sensibilisation sur le risque d'inondation. Ceux-ci sont de plusieurs ordres et concernent tant la forme de la démarche de sensibilisation et le média de transmission que le fond. Sur le fond, les besoins portent essentiellement sur la connaissance des effets des inondations, sur la prévention, l'alerte et sa transmission. Dans un second chapitre, nous montrons les limites économiques imposées par les spécificités de la cible et le traitement envisagé.

Dans un second temps, la création d'un Guide de Sensibilisation des TPE/PME au risque d'inondation est exposée. Les contraintes liées à la cible et le traitement effectué sont présentés dans un premier chapitre. Un second chapitre analyse les différents modes de diffusion potentiels d'une information de sensibilisation, du point de vue de leurs avantages et inconvénients. Ceci nous permet d'exposer le choix du format adopté.

Le Guide développé est ensuite présenté : la partie introductive et les fiches thématiques complémentaires. Le test de pertinence des informations proposées effectué auprès de petites et très petites entreprises est exposé, ainsi que l'analyse des résultats. Celle-ci nous amène évoquer les attitudes des chefs d'entreprises, notamment celles qui consiste à nier le risque. Le constat de la confusion des phénomènes, résultant d'une communication inadaptée est ensuite présenté. Les informations considérées comme manquantes dans le Guide crée ainsi que les obstacles à la sensibilisation au risque d'inondation sont ensuite présentées. Le dernier chapitre décrit les actions prévues pour la valorisation du Guide de Sensibilisation.

7. LES BESOINS IDENTIFIÉS DES PME POUR UNE SENSIBILISATION AU RISQUE D'INONDATION

Les analyses effectuées lors de la première phase de l'étude, notamment suite aux enquêtes par entretien menées auprès d'un échantillon d'une centaine d'entreprises situées dans le Calvados, la Seine-Maritime, le Val-de-Marne et Paris ont permis de dresser un portrait du niveau moyen d'information des entrepreneurs de petites PME, artisans et commerces et d'identifier leurs attentes. Les travaux réalisés lors de la première phase de la recherche ont fait l'objet d'une note de synthèse intermédiaire sur les résultats et d'un rapport de phase 1 remis au MEDD, en Février 2003.

7.1. Analyse des besoins exprimés par les entrepreneurs et cahier des charges du document à produire.

L'analyse transversale de l'ensemble des entretiens, réalisés lors de la première phase, a fait ressortir les besoins des entrepreneurs concernant la prévention du risque d'inondation. L'intérêt de cette prévention réside dans la sauvegarde de leur activité, de la sécurité de leur personnel. Ces besoins sont de plusieurs ordres et concernent tant la forme de la démarche de sensibilisation (le Guide) que le fond, ainsi que le média de transmission de l'information. Sur le point particulier du mode de transmission de l'information, l'importance du média est avérée : son choix jouerait en effet un rôle pour 67 % des personnes enquêtées. Nous rappelons que 45% des entrepreneurs interrogés n'avaient aucune idée sur les moyens de s'informer et ne connaissaient que vaguement les différentes sources d'information disponibles.

L'observation de ces besoins nous a parfois permis de pointer les attentes qui n'avaient pas été exprimées par les chefs d'entreprises et d'y apporter une réponse. Il s'agissait de répondre à notre impératif d'*apporter l'information à l'entrepreneur, de façon efficiente.*

7.1.1. Organisation, accessibilité et contenu général du Guide

Les besoins généraux concernent la nature du contenu du document de sensibilisation ainsi que sa forme. Compte tenu des éléments apportés par les entretiens, nous avons décidé de créer un document composé d'une première partie générale de présentation de la démarche et d'une seconde, plus spécifique et thématique, basée sur un système de fiches.

Les besoins généraux pour une sensibilisation au risque d'inondation, exprimés par des chefs de petites entreprises, sont les suivants.

- Les personnes interrogées ont insisté sur le fait que **les informations devaient être ciblées** sur leurs besoins [de chef de petite entreprise].

- ✎ Notre réponse a consisté à rédiger un texte s'adressant spécifiquement au chef d'entreprise, sous le mode du *parler direct*. Les informations disponibles leur sont spécifiques : l'intérêt concret (caractère opérationnel) de certaines informations est de plus précisé par un encart sur "ce qu'il faut retenir".

- Les informations doivent être « **synthétisées** » et dans un document « **clair** ».

- ✎ La réponse est la réalisation d'un document général, sous la forme d'une brochure, comportant par ailleurs un classement des informations, sous la forme de fiches. Libre à l'entrepreneur d'exploiter la fiche du thème qui l'intéresse le plus. La partie générale comprend peu d'informations techniques : elle est en effet davantage axée sur une incitation de l'entrepreneur à s'informer, sur une justification de l'importance de la réduction de sa vulnérabilité. Les intérêts ainsi que les « bénéfiques » envisageables sont ainsi présentés. Ceci correspond aux paragraphes « pourquoi anticiper une inondation ? » ; « renoncer aux idées reçues » notamment.

- Les enquêtés ont indiqué qu'il faudrait **privilégier les dépliants et les brochures, au détriment des rapports ou des documents trop techniques et trop volumineux.**

- ✎ la réponse sur ce point est la création d'un document graphique illustré et coloré, peu volumineux. Il se présente sous la forme un Guide, composé d'une partie principale et d'un système de fiches individuelles et interactives. L'entrepreneur sera aussi guidé vers d'autres sources externes au document, plus complètes si nécessaire.

7.1.2. Les besoins en termes de connaissance de l'aléa

- Sur ce point, le besoin des chefs d'entreprises concerne l'accès à la connaissance de **l'inondabilité du site de l'entreprise**, soit lors de son installation soit après.

∞ la réponse sur les moyens de la connaissance de sa situation en zone inondable est disponible dans une fiche spécifique présentant sommairement les types d'inondations. Sur les sources d'information, le renseignement est disponible dans la fiche relative à l'information préventive sur les risques naturels majeurs et dans celle sur les procédures réglementaires de prise en compte du risque.

7.1.3. Connaissance de l'effet des crues sur l'activité

- Un besoin essentiel identifié porte sur **la connaissance des dommages potentiels des crues sur l'activité et l'outil de production.**

∞ La réponse se traduit par la production d'une fiche spécifique « Évaluez les conséquences des crues sur votre activité ». Cette fiche a une valeur centrale. C'est la plus importante du système, à la fois en termes de contenu que de quantité d'information. Les informations concernent tous les types de dommages des crues sur l'activité :

les dommages directs aux entreprises (les dommages aux personnes, les dommages aux équipements et à la capacité de production, les dommages aux bâtiments) ;

les dommages indirects (liés au fonctionnement de l'entreprise) ainsi que les dommages liés à son environnement.

Ce classement des types de dommages correspond à l'orientation principale donnée par les chefs d'entreprises lors de la hiérarchisation des conséquences dommageables qui leur a été demandée en première Phase. Nous avons également insisté sur les conséquences induites indirectes à moyen et long terme, souvent mal appréhendées.

- Un autre besoin concerne **les risques encourus sur le plan humain et les éventuelles conséquences économiques indirectes**, les victimes potentielles du fait des inondations.

∞ la réponse apportée est disponible dans la fiche sur les conséquences des crues qui a ainsi été particulièrement détaillée. Elle présente en effet notamment l'impact des crues sur les ressources humaines (préjudices moraux), et les atteintes possibles sur la vie familiale.

- Enfin, **la description des différents types et niveaux de dommages potentiels selon l'activité de l'entreprise** est un besoin récurrent. Il est spécialement demandé sur ce point que des illustrations soient disponibles pour des entreprises de tailles ou d'activités proches de celle de l'entrepreneur.

∞ une fiche d'exemples de dommages survenus sur des petites entreprises est disponible. Elle présente l'intérêt d'exposer concrètement l'impact des crues des structures concernées aient mis en place des mesures préventives (et donc l'intérêt de la prévention) ou non.

7.1.4. Les besoins concernant la prévention du risque d'inondation

Les besoins sur la prévention sont les plus nombreux. Ils concernent à la fois l'action de l'Etat que les actions spécifiques qu'il conviendrait de mener au sein de l'entreprise. Rappelons que très souvent, la prévention est assimilée aux travaux et mesures de réduction des crues pris en charge par l'Etat, ou les organismes assimilés comme tels (Agences de l'Eau, Syndicat de gestion de bassins, de barrages et digues), par les entrepreneurs.

- Sur l'action préventive émanant de l'Etat, les enquêtés souhaitent **plus d'information sur l'action de l'Etat** concernant la prévention des risques.

∞ la réponse porte sur les différentes actions de l'Etat en matière de gestion du risque. Elle est disponible dans plusieurs fiches.

Une fiche spécifique concerne les Plans de Prévention du Risque inondation et une autre, la protection et la gestion de crise (domaine des Plans de Secours Spécialisé inondation ou plan de mise en sûreté). Des précisions sur l'effet de l'approbation des PPRi ou le déclenchement d'un PSSi sont apportées. Il ne s'agit pas d'un besoin exprimé mais d'une attente que nous avons identifiée. Une troisième fiche est relative à la mise à l'état de vigilance et à la transmission de l'alerte.

Nous avons élargi la question au-delà du risque d'inondation en présentant les procédures relevant de la gestion générale des risques en entreprise. Il s'agit ici d'un besoin non exprimé mais que nous avons pu percevoir sur le terrain : les petites entreprises ne semblent pas informées de leurs obligations en matière de risques. Une fiche sur le Document Unique (instauré par le Décret n° 2001-1016 qui porte sur la création d'un document relatif à l'évaluation des risques pour la sécurité et la santé des travailleurs) a donc été créée. Elle présente la réglementation. Le lien avec le risque d'inondation est disponible dans un encadré particulier sur « ce qu'il faut retenir ».

- Le second type de besoin exprimé sur l'action préventive concerne **les mesures structurelles ou organisationnelles applicables** dans l'entreprise pour réduire l'impact d'une crue. Nous rappelons sur ce point que 75% des personnes interrogées n'étaient pas au courant d'éventuelles mesures.

- ✎ une fiche listant les grands types de solutions pouvant être mises en place de façon pérenne ou temporaire a été créée ; une autre présente concrètement des mesures de protection et les illustre.

- Un autre besoin a porté sur **les conseils spécifiques de mitigation** (méthodes et moyens) qui pourraient être fournis aux petites entreprises vulnérables. En effet, 81% des entrepreneurs interrogés souhaitent recevoir un conseil spécifique sur leur vulnérabilité.

- ✎ la réponse a consisté à présenter les moyens permettant d'évaluer la vulnérabilité au risque d'inondation d'une petite entreprise ainsi que les choix à effectuer pour se protéger, les moyens les plus adaptés à mettre en œuvre.

Une fiche décrivant succinctement le déroulement d'un diagnostic de vulnérabilité a été développée. Elle ne correspond pas à un besoin exprimé : le diagnostic étant une notion peu usitée dans les micro entreprises. Elle intervient ici à titre de complément d'information afin de rendre cohérent l'ensemble du processus : de la connaissance de l'aléa jusqu'à la mise en œuvre de mesures de réduction de vulnérabilité. Cette fiche décompose les trois principales phases du diagnostic que sont la recherche d'information, le diagnostic en tant que tel et la mise en place de mesures de réduction de vulnérabilité ou de continuité d'activité. Les résultats et l'intérêt de chacune des phases sont présentés.

- Les besoins exprimés concernant **la gestion de crise** de façon générale, les travaux envisageables ont été regroupés avec ceux concernant les conseils spécifiques de mitigation.

- Un besoin particulier a été émis par certains entrepreneurs sur **le déroulement, la chronologie de mise en œuvre des types de mesures** de protection et la différenciation entre « mesures pérennes », « temporaires », de « gestion de crise » ou de « reprise d'activité ».

- ✎ la fiche spécifique sur les mesures présente cette distinction temporelle.

- Sur l'alerte, le besoin exprimé a porté sur sa transmission en temps et en heure.

- ✎ la réponse apportée est la création d'une fiche qui porte d'une part, sur la vigilance météorologique, d'autre part, sur l'alerte. Il s'agit donc ici d'un besoin non exprimé mais identifié, besoin qui nous permet d'évoquer la carte de vigilance de Météo France. Cette fiche incite l'entrepreneur à aller chercher et interpréter l'information sur la vigilance météorologique, plutôt que d'attendre qu'elle lui soit communiquée.

- **Le besoin d'un remboursement « correct » des dommages par les assureurs.** Le rôle de l'assurance est toujours primordial. Le principal reproche fait aux assureurs, par les entrepreneurs que nous avons interrogé, portait sur « **le remboursement correct des dommages** ».

- ✎ sur ce point, nous avons élaboré une fiche spécifique sur les assurances et le risque d'inondation, présentant notamment un encart sur les frais irréductibles qui seront à la charge de l'entrepreneur, en cas de sinistre. Des conseils sont également apportés dans la fiche sur le redémarrage de l'activité afin d'optimiser la transmission des déclarations des dommages après un sinistre. Nous avons également insisté sur les types de désastres couverts et les effets du classement de l'événement en « Cat-Nat » ou pas. En effet, les entrepreneurs n'ont pas souvent conscience de l'absence de prise en charge en l'absence de déclaration Cat-Nat, caractéristique de base de la plupart des contrats.

Les besoins identifiés ou exprimés par les entrepreneurs ont permis de poser le cadre général du contenu du document de sensibilisation a créer. Cependant, un certain nombre de limites se sont posées, inhérentes aux moyens dont disposent les petites entreprises.

7.2. Les limites imposées par les moyens des PME/TPE, artisans et commerçants : quelques pistes pour les dépasser.

7.2.1. Une capacité d'investissement limitée

L'analyse de la disposition à payer, réalisée lors de la première phase de l'étude, a pu montrer que les capacités de mobilisation de moyens financiers, pour la réduction de la vulnérabilité face aux crues, sont très faibles. Cet état de fait n'est pas reconnu et il semblera de fait injuste à un chef de TPE/PME que seules les entreprises d'une certaine taille reçoivent des aides financières. Celles-ci concernent la réalisation de diagnostic et des travaux de réduction de la vulnérabilité. Si les petites entreprises ne sont pas économiquement significatives (individuellement s'entend), il conviendrait de prévoir des accès allégés

aux aides. Ceux-ci pourraient être formalisés par des regroupements d'entreprises, sous la houlette d'un tuteur (CCI ?) capable de monter et gérer les demandes d'aide.

7.2.2. Préserver les moyens financiers pour les travaux de protection ou l'organisation en cas de crise.

Les faibles ressources mobilisables au sein des petites entreprises devront en premier lieu être dédiées à la réalisation de diagnostics afin d'autoriser une prise de décision et de responsabilité appropriée par le chef d'entreprise. Pour les plus petites unités, il est à craindre que le diagnostic ait déjà consommé une grande partie du budget alloué à la prévention. De plus, il peut se traduire par la mise en évidence de dommages potentiels si importants qu'aucune solution de réduction de vulnérabilité ne soit économiquement viable. Le chef d'entreprise peut alors se trouver face à l'alternative de délocaliser son activité ou ... ne rien faire. On imagine aisément le désarroi dans lequel se trouverait un chef d'entreprise, confronté à l'incapacité de mise en place de mesures. Cette situation pourrait expliquer les attitudes de déni du risque qui ont été mises en évidence lors de la première phase.

●L'importance d'un diagnostic de vulnérabilité

Il est souhaitable de développer un diagnostic simplifié, peu onéreux, en rapport avec les moyens de ces petites entreprises. Si des mesures pérennes ne sont pas envisageables, il ne faut pas perdre de vue que l'entrepreneur a toujours la possibilité d'organiser sa gestion de crise. Celle-ci passe typiquement par la mise en place d'un plan de continuité ou de reprise d'activité.

Cependant, le diagnostic est une étape essentielle dans l'évaluation des vulnérabilités aux crues, en vue de sa réduction. Il a en effet pour objet d'éclairer le chef d'entreprise sur la réalité de son risque et l'importance de son évaluation, de son anticipation. Cette démarche est aujourd'hui volontaire. Si elle est fortement recommandée par la Loi Risque promulguée le 30 Juillet 2003, elle ne reste imposée que pour les installations classées

Le diagnostic de vulnérabilité aux inondations comporte quatre étapes principales :

- la connaissance de l'aléa et de ses scénarios de manifestation dans l'entreprise ;
- l'analyse fonctionnelle de l'entreprise afin d'identifier les vulnérabilités aux scénarios identifiés ;
- la proposition de mesures de mitigation ;
- la réalisation d'une procédure de gestion de la crise ou de continuité d'activité.

Sur le point de la connaissance de la hauteur d'eau dans l'entreprise pour un scénario donné, nous exposons ci-dessous un outil développé sur Paris et le Val-de-Marne permettant une connaissance à coût modéré des hauteurs de submersion.

●Un outil de modélisation de la submersion

Le diagnostic de vulnérabilité s'appuie essentiellement sur une donnée de départ qui est la connaissance de l'inondabilité de l'entreprise, face à un ou plusieurs scénarios de crues. La mesure topographique est la donnée de base pour réaliser cette évaluation. Une fois obtenue les côtes altimétriques des installations de l'entreprise, il faut connaître la hauteur de la crue sur le site et déterminer le niveau submersion. L'accessibilité et la précision des données varient selon le contexte. En milieu urbain, la densité des mesures topographiques est importante. Il n'est ainsi pas difficile d'évaluer les hauteurs d'eau potentielles dans l'entreprise, en présence d'une cote d'eau de référence, située à proximité de l'entreprise. En milieu péri-urbain ou rural, la topographie peut ne pas être disponible et requérir des mesures par un géomètre-topographe.

Il est cependant possible d'éviter d'avoir à effectuer une nouvelle mesure topographique, pour chaque site à étudier sur un même bassin versant. Un des moyens de réduire les coûts d'estimation des hauteurs d'eau est d'exploiter un Modèle Numérique de Terrain (MNT) précis (d'origine photogrammétrique ou de laser altimétrique) dont la précision altimétrique devra être d'au moins 30 cm. Les surfaces de crues peuvent alors être modélisées avec une précision suffisante, en particulier pour les bassins versants présentant de faibles pentes, et de crues lentes.

GSC a réalisé un démonstrateur d'un tel outil pour les départements de Paris, des Hauts-de-Seine et du Val-de-Marne. L'outil utilise un MNT de chaque département et un mode simple de calcul des surfaces de crues, à partir de hauteurs d'eau connues à différents points kilométriques (PK) de la Seine et de la Marne, et pour différents scénarios de crues. Ce modèle est complété par une base de données géographique (SCAN25-IGN © au 1/25000) permettant de connaître les hauteurs d'eau en tous points de la zone inondable, et pour chacun des scénarios de crue.

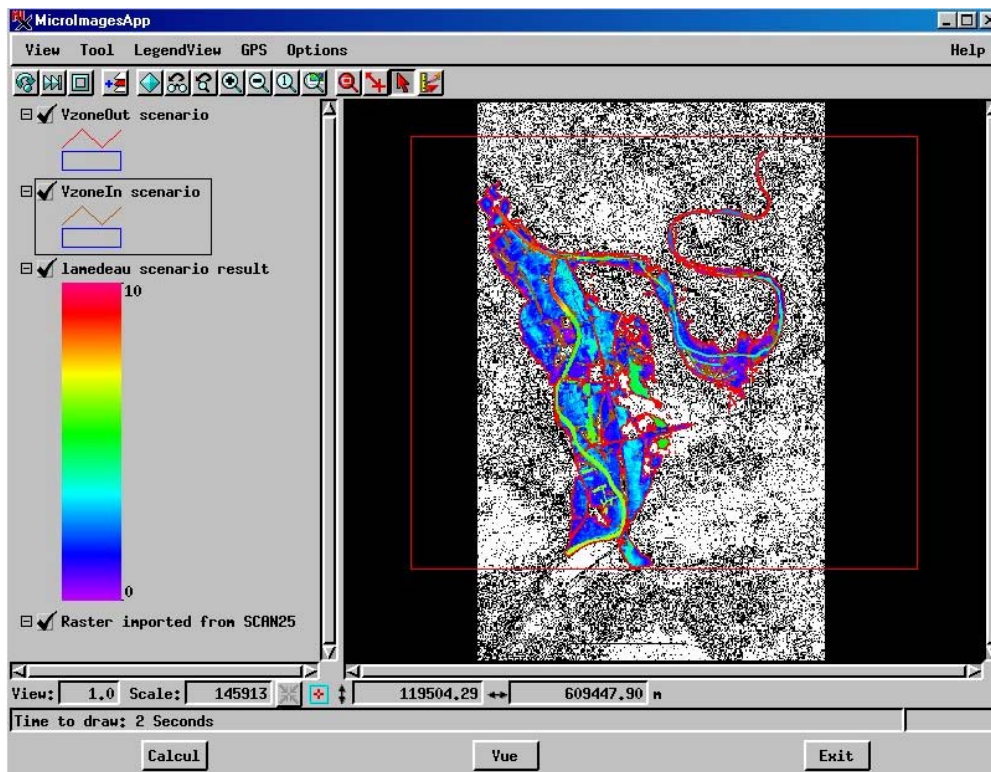


Figure 18 : Vue d'écran d'une simulation de submersion par la crue de la Seine et de la Marne sur l'ensemble du département du Val-de-Marne.

L'outil logiciel développé a été décliné pour des sites industriels où des données topographiques encore plus précises (10 cm en altitude) permettent de modéliser la montée de l'eau et l'envahissement progressif du site par les eaux. La crue peut ainsi être découpée en « tranches » horizontales de 5 ou 10 cm d'épaisseur. Pour chacune de ces montées successives, la hauteur et l'extension de la crue sont connues en tous points du site, le pixel faisant dans ce cas 1x1 m.

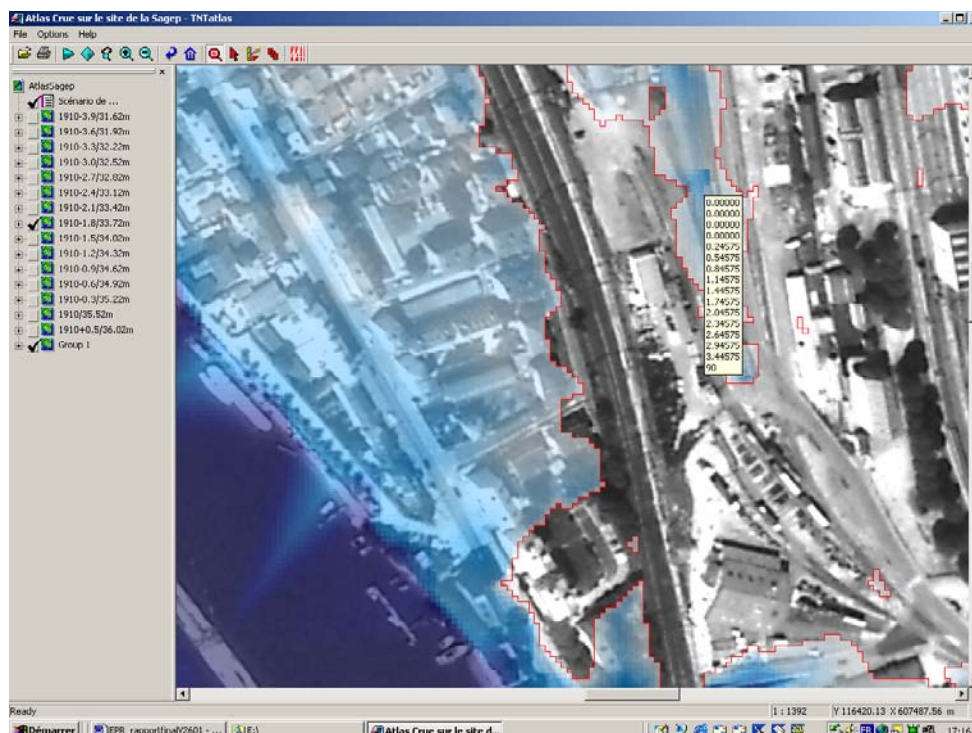


Figure 19 : Exemple de représentation d'une submersion par une crue de type 1910 moins 1.8 m sur un quartier.

Sur la figure précédente, la fenêtre jaune pâle (la liste de chiffres) représente les hauteurs d'eau pour 15 scénarios allant de la cote d'alerte à la crue de 1910 augmentée de 50 cm de submersion, au pixel près.

De telles représentations constituent la base de l'élaboration d'un plan de gestion de crise (démobilisation, arrêt d'alimentation, évacuation et arrêt d'unités) sur les grosses unités industrielles, ou d'un plan de continuité et de reprise d'activité si l'entreprise est faiblement affectée par les crues potentielles. La généralisation à l'échelle d'un département, bien que moins précise sur le plan altimétrique, que dans le cas d'un site unique, présente néanmoins l'intérêt de pouvoir fournir une information pour des centaines, voire des milliers de petites entreprises simultanément. Individuellement, elles n'auraient pas la capacité de financer un tel relevé topographique sur leur site d'exploitation, dans le cadre d'un diagnostic de vulnérabilité au risque d'inondation.

Ce modèle existe et est utilisé pour le département du Val-de-Marne. Il est en cours de mise en oeuvre pour Paris et les Hauts-de-Seine. Des Modèles Numériques d'Élévations (MNE) obtenus par laser altimétriques (Lidar) sont de plus en plus répandus. Ainsi une grande partie de la Loire est couverte. La précision altimétrique de cette donnée (décimétrique) offre donc une grande facilité d'obtention de scénarios de submersion sur de vastes étendues.

7.2.3. Rationalisation des moyens

Face au risque d'inondation et aux impératifs économiques et financiers de sa prise en compte, les PME/TPE située en zones inondable se situent dans le contexte suivant :

Absence d'obligation réglementaire, ce qui n'incite pas au volontariat ;
Des moyens financiers très limités, d'ou un certain « fatalisme » dans les attitudes ;
Un système d'assurance qui n'encourage pas à la prévention ;
Une négligence du risque inondation, face aux contraintes économiques ou financières, beaucoup plus cruciales pour l'entreprise.

La protection contre les crues, non obligatoire, ne sera pas un objectif important du chef d'une petite entreprise, faute de contraintes et de moyens. En d'autres termes, le seul volontariat ne suffit pas pour inciter à la prévention. Seuls les entrepreneurs très vulnérables ou déjà sensibilisés aux problématiques environnementales et au risque d'inondation, disposant de moyens financiers suffisants, sont susceptibles d'entreprendre une démarche de mitigation.

Il est à craindre que bon nombre de très petites entreprises inondables, non classées, mais source de pollution potentielle ne puissent financer les mesures de mitigation recommandées dans le diagnostic. Dans un tel contexte, les moyens financiers restants seront dédiés à la mise en place de mesures pérennes, temporaires ou à l'organisation à mettre en place, en période de crue pour un retour plus rapide à l'état de *statu quo ex ante*.

7.2.4. Incitation à la mitigation par les appuis financiers

Les PME/TPE négligent le risque d'inondation qu'elle ne considèrent pas comme prioritaire. Cette négligence peut s'expliquer par l'absence de contraintes légales, le peu de moyens financiers, et les coûts avancés des diagnostics réalisés par des prestataires privés. Toutes ces raisons contribuent à dissuader les petites entreprises à réaliser un diagnostic de leurs vulnérabilités. L'incitation financière ou l'appui extérieur partiellement pris charge pour la mise au norme est en général le moyen incitatif pour déclencher une démarche chez les PME/PMI.

Les Chambres consulaires se mobilisent fortement après une inondation importante pour aider les entreprises à reprendre leur activité. Cette action se situe dans la post-crise. Sans doutes pourrait-elle concerner aussi la pré-crise, la prévention ?

Des formules de financement existent en nombre important. Le site Internet du Comité 21⁵⁰ recense 155 types d'aides dans le domaine de l'environnement. Mais, celles-ci ne concernent que les problématiques de mise aux normes liées aux risques industriels, le management environnemental ou de la qualité, la gestion des déchets pour ne citer que les plus courantes. Leur champs d'application pourrait peut-être être élargi aux risques naturels d'inondation.

le rôle actuel de soutien et de conseil des CCI, sur les questions de mise aux normes environnementales, pourrait s'étendre au risque naturel. Les CCI mériteraient de se positionner aussi et avant tout comme

⁵⁰ <http://www.comite21.org>

financeur de la prévention, et pas seulement en tant qu'appui lors de sinistres. Le même raisonnement est valable pour les Chambres de métiers qui jouent un rôle similaire à celui des CCI mais dirigé vers l'artisanat et le commerce et pour les assurances qui pourraient accentuer leur rôle préventif

Concernant les modalités possibles de financement d'actions de mitigation : il existe une forte disparité d'une région à une autre. Ainsi, dans la région Centre, l'inscription de la thématique Inondation dans le Contrat de Plan Etat/Région permet un financement public des travaux de protection contre les crues. En Ile-de-France où se trouve la plus forte concentration d'enjeux exposés au risque de crue de France, ces modalités n'ont pas été introduites dans le Contrat de Plan Etat/Région. Il en résulte que l'Agence de l'Eau Seine-Normandie ne finance pas les travaux de protection aux risques de crues.

7.2.5. Une culture du management des risques à créer

Dans la plupart des cas, le chef d'une petite entreprise n'a pas été formé à la gestion des risques, sauf cas particuliers (gestionnaire d'ICPE). Son expérience d'entrepreneur lui a permis de se sensibiliser aux risques d'entreprises. Il n'en est pas de même pour le risque naturel d'inondation, d'où l'importance de la sensibilisation.

C'est probablement encore une fois aux organismes tels que les CCI ou les syndicats professionnels que pourrait être attribué le rôle de formation et d'information sur la vulnérabilité aux risques naturels d'inondation.

A noter qu'une démarche informative a été engagée dans les régions Ile-de-France, Centre et Provence Alpes Côte d'Azur. Cependant, elle souffre de ne pas pouvoir trop insister sur le risque d'inondation par rapport aux autres problématiques économiques, environnementales ou réglementaires qui pèsent tout autant sinon plus que le risque d'inondation sur les entreprises.

L'analyse des besoins et attentes des PME/TPE dans le cadre d'une intégration du risque d'inondation dans la gestion de leur activité est à nuancer avec les freins financiers que nous avons identifié. Et pourtant, il est nécessaire de développer la sensibilisation au risque d'inondation, pré-requis à l'adoption de comportements préventifs.

8. CREATION D'UN GUIDE DE SENSIBILISATION DES PETITES ENTREPRISES AU RISQUE D'INONDATION.

L'importance de la sensibilisation des PME/TPE aux risques d'inondations est apparue comme une évidence. Pour être efficace, nous avons vu que l'information devait être aisément accessible et compréhensible, afin de faciliter son appropriation. Que son contenu devait être adapté à la petite et très petite entreprise et sa diffusion effectuée grâce aux canaux classiques (et reconnus comme tels par les chefs d'entreprises).

C'est dans ce contexte que nous élaboré un Guide de Sensibilisation des petites entreprises au risque d'inondation. La difficulté principale dans la réalisation de ce Guide a été dans le compromis entre « information », « description scientifique et technique » synthétique et « clarté », accessibilité pour le public. Il s'agissait donc de rester attractif sans tomber dans la simplicité et la trivialité. De plus, nous ne devons pas perdre de vue que notre cible n'est pas experte sur les risques d'inondation et ne souhaite pas particulièrement se former, ni d'ailleurs s'informer.

Le Guide que nous avons élaboré couvre l'ensemble de la question « PME et risque d'inondation ». Il évoque à la fois les aspects liés à la description des phénomènes et leurs conséquences dommageables, que la mise en place de mesures de mitigation et la gestion des périodes de crise. Il est destiné à être diffusé principalement par le réseau des chambres consulaires, notamment, sous diverses formes. Les formats envisageables ainsi que les différents modes de diffusion potentiels ont été envisagés, car ils constituaient autant de contraintes à intégrer pour l'élaboration de ce document. Les contraintes sont en effet liées à la nature de la cible (petites et très petites entreprises), aux modes de diffusion potentiels du Guide et au format du document.

8.1. Les contraintes liées à la cible et le traitement envisagé

Au préalable de l'élaboration du document, il est nécessaire de bien appréhender le profil moyen du lecteur auquel est destiné le document de sensibilisation à créer. Il est destiné aux entrepreneurs de petites entreprises (micro-entreprises) artisans et commerçants situés en zone inondable ou non, mais susceptibles de subir les effets d'une submersion. Les points cités ci-dessous ont été appréhendés pendant la première phase de l'étude et contrôlés lors de la présentation de maquette du Guide à un échantillon d'entrepreneur.

Les spécificités des entreprises cibles du document de sensibilisation sont les suivantes.

- La cible est généralement composée de moins de cinq personnes. L'ensemble de la gestion de l'entreprise et par conséquent celle des risques repose généralement sur une seule personne. Le nombre d'employés est réduit ce qui suppose que la tâche de la gestion du risque d'inondation ne peut pas être déléguée, encore moins traitée en interne par un spécialiste, sauf cas particulier⁵¹.

∞ le document doit donc être simple d'accès et aller à l'essentiel.

- **Elle n'est pas technicienne**, sauf dans certains cas, les entrepreneurs concernés ne sont pas formés à la gestion des inondations ou à la réparation des dommages. Une contrainte majeure est donc à la fois d'être facilement accessible, tout en étant précis. Il s'agit aussi de conserver le caractère général du Guide qui doit pourvoir concerner les entreprises exposées au risque d'inondation, indépendamment de leur situation géographique et de leur type d'activité.

∞ le document doit être **compréhensible par tous** (général et facilement accessible) afin de faciliter son appropriation, l'entrepreneur doit s'y reconnaître par les illustrations et exemples de cas d'entreprises victimes de crues.

- **Elle est peu disponible**. Le risque d'inondation s'insère au sein d'autres préoccupations, souvent plus importantes. Le manque de temps étant une caractéristique de la petite entreprise. Le sujet est un problème supplémentaire à gérer et nous avons pu constater que l'entrepreneur n'allait pas spontanément l'affronter.

∞ le document doit aller à l'essentiel, **être synthétique** et lui offrir non seulement un panorama des conséquences mais aussi des solutions.

- **Elle entretient des rapports étroits avec son activité, son site, son personnel.**

⁵¹ Ce cas est envisageable lorsqu'une personne, en charge de la question, intervient au titre d'une association ou d'un regroupement auprès de plusieurs entreprises.

Nous avons pu noter, lors de la phase 1, la grande proximité affective du chef d'une micro-entreprise de son activité. Celui-ci possède de plus son propre système de valeurs fonction de sa sensibilité à son environnement, au risque d'inondation, duquel dépendra son intérêt pour le Guide. La préservation de la vie reste essentielle mais la perte de son activité peut être appréhendée comme la perte de ce pour quoi l'on vit.

∞ le document doit donc permettre à l'entrepreneur **de s'identifier**, en étant au plus près de sa sensibilité. Il doit pouvoir comprendre les conséquences des crues sur sa vie personnelle et professionnelle.

●La cible « maîtrise » son temps

L'entrepreneur se veut efficace et pragmatique. Le document soumis se doit de l'être aussi et doit pouvoir être appréhendé rapidement, dans sa globalité. Il doit lui permettre d'y revenir plus en détails, ultérieurement. La modularité, le volume et l'encombrement doivent lui permettre de lire facilement le Guide, en sélectionnant l'information.

∞ le document doit présenter plusieurs niveaux de lecture et pouvoir être utilisé de façon modulaire (par fiche) tout en restant cohérent dans son ensemble. Un système de fiches liées entre elles par des renvois semble exploitable.

●Elle souhaite être accompagnée

L'entrepreneur risque de se sentir rapidement "submergé" par l'ampleur de la question et se résoudre, fataliste, à subir les forces de la nature. Il imagine pouvoir se reposer totalement sur les assurances, et qu'il sera forcément aidé par l'Etat après un désastre, mais il n'est plus possible de le laisser dans une telle attitude passive. Il semble même que les modulations de franchises sur les contrats d'assurance selon l'existence ou non d'un PPR approuvé ne soit pas connue. Cette mesure au caractère incertain, n'a aucun rôle incitatif ou préventif dans la mesure où elle est presque inconnue et négligée.

L'information sur le risque n'a pas de caractère obligatoire. L'entrepreneur volontaire doit garder le choix du niveau d'information qu'il souhaite recevoir, le choix de l'apprentissage, de la même façon qu'il exprimera le choix du niveau de protection de son entreprise pour lequel il est prêt à investir. L'acquisition de la connaissance sur sa vulnérabilité au risque d'inondation passe ainsi par plusieurs étapes allant du général au spécifique. **L'important est, pour chacune des différentes étapes envisagées, de susciter le questionnement et la recherche d'informations complémentaires.**

En laissant à l'entrepreneur le choix, nous lui donnons l'opportunité de mieux intégrer cette nouvelle connaissance (« *un risque de plus à gérer !* ») à son rythme et de la rendre positive. On imagine en effet facilement que s'informer sur un nouveau risque puisse être source de stress supplémentaire. Cette démarche autonome doit le **placer au centre du dispositif** de protection de son entreprise et le rassurer. L'entrepreneur peut devenir ainsi un « acteur » à part entière et non plus un simple destinataire des informations, passif dans l'acquisition. Ce rôle plus actif s'illustre dans l'incitation que nous souhaitons (en graduant l'information) à demander des informations complémentaires.

Après avoir identifié le profil des cibles visées et la nature du contenu du Guide de sensibilisation, nous avons analysé les différents modes de diffusion envisageables.

8.2. Les modes de diffusion potentiels

Le choix du mode de diffusion est important car il a des conséquences sur :

- ?? le coût de la diffusion du Guide ;
- ?? la pénétration du public ciblé ;
- ?? la pérennité et l'usage des informations transmises.

Les questions qui se sont posées sur les modes de diffusion sont :

- Quels sont les clés nous permettant d'atteindre notre but d'incitation à la mitigation des petites entreprises, en termes de mode et de format de diffusion ?
- Comment (et peut-on) conduire le chef d'entreprise vers une recherche d'informations (voire de formation) supplémentaire sur le risque d'inondation ?
- Comment optimiser le rapport coût de création et de diffusion d'un document / accès à un lectorat maximal ?

Les modes théoriques de diffusion d'informations de sensibilisation envisageables sont :

- ?? la vidéo ou l'animation ;

- ?? la diffusion d'un « tract publicitaire » qui pourrait servir d'appel à la lecture d'un document plus complet ;
 - ?? mailing (fax ou courrier) à l'ensemble des entreprises situées en zone inondable ;
 - ?? Rendez-vous dans l'entreprise lors du déplacement, d'un conseiller (agent de chambres consulaires par exemple) ce qui permet d'instaurer un échange et de présenter le document ;
 - ?? mise à disposition, sous une forme papier, dans les relais associatifs ou consulaires ;
- mise à disposition, sous une forme numérique, téléchargeable sur Internet.

Les modes de diffusion qui ont été d'emblée rejetés sont la vidéo ou l'animation (difficile à mettre en place et présentant un prix excessif) ; le mailing (trop vulgarisateur et peu efficace) ; le porte-à-porte (très efficace, mais cher). Seules les versions papier et numériques ont été retenues. Nous comparons ci-dessous quelques avantages et inconvénients de ces formats envisagés pour le document, qui constituent quatre scénarios particuliers.

8.2.1. Le tract d'appel

Le premier scénario envisagé consiste à faire parvenir un document d'appel, sous la forme d'un tract publicitaire. Celui-ci serait composé d'une page, de format A5, qui décrirait très brièvement les grandes lignes de la démarche de sensibilisation et introduirait le document général⁵². Ce scénario a donc pour but d'aiguiser la curiosité du lecteur et de l'inciter à demander des informations complémentaires. Ce caractère d'appel place l'entrepreneur dans une position de demande d'information : sa démarche est plus informative qu'active. Il est donc un tremplin vers une information ou un service plus détaillé répondant aux interrogations soulevées dans le tract. En revanche, il doit être « racoleur » car il ne peut être que succinct et graphiquement esthétisé.

Le tract d'appel	
Avantages	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none"> - il attire l'attention et aiguise la curiosité ; - son impact est immédiat et binaire ; - sa diffusion peut être massive à moindre frais. <p>✂ son effet sur la cible peut être évalué par le taux de retour, estimé à partir des demandes d'informations complémentaires.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - il ne contient aucune information de fond ; - il ne délivre pas de message en tant que tel ; - il peut être confondu avec un autre tract ; - il se perd facilement ; - il ne permet pas une réelle valorisation de la démarche de sensibilisation ; - il peut n'attirer que des personnes déjà sensibilisées au thème ; - Il est racoleur ; - Il doit être relayé par un autre niveau d'information plus détaillé auquel il fait référence.

Tableau 3. Avantages et inconvénients du tract d'appel à la sensibilisation

Ce Mode de diffusion a déjà été exploité voici quelques années par des CCI de la région parisienne. Il a été abandonné car est apparu comme peu motivant, trop succinct et plutôt vide de fond. De plus, il n'existait pas véritablement de relais informatif plus détaillé auquel se reporter, sous la forme d'un guide méthodologique ou d'un service fournissant l'information requise, que ce soit dans les chambres consulaires les sociétés spécialisées.

8.2.2. Le document général

Le second scénario concerne l'envoi de la première partie de notre Guide. Il est destiné à interpeller l'entrepreneur et à l'amener à s'interroger sur son exposition au risque d'inondation. Ce scénario a donc pour objectif de déclencher la demande d'informations complémentaires et précises. La démarche de l'entrepreneur est ici pleinement active dans la mesure où, après avoir été informé, il est désormais sensibilisé et souhaite s'informer.

Le document général	
Avantages	Inconvénients
- il est succinct, ce qui lui donne plus de	- il ne contient que les titres des informations

⁵² Il s'agit bien ici de la première partie du Guide que nous avons développé, la seconde partie étant composée des fiches thématiques.

<ul style="list-style-type: none"> - chances d'être lu intégralement ; - la lecture du document peut s'étaler dans le temps et s'inscrire dans une démarche de globale de réflexion ; - il incite à la demande d'informations, en approfondissement et permet au lecteur de choisir l'information souhaitée ; - il bannit les idées reçues sur la prévention ; - son impact peut être immédiat, comme étalé dans le temps ; - sa diffusion peut être massive à un coût raisonnable. <p> <i>☒</i> la démarche de l'entrepreneur est active <i>☒</i> son effet sur la cible peut être évalué par le taux de retour, estimé à partir des demandes des fiches complémentaires </p>	<ul style="list-style-type: none"> - disponibles ; - il n'a de réel effet qu'auprès des entrepreneurs « motivés » et disponibles dans la mesure ou il présente du texte à lire ; - le message n'est pas nécessairement transmis, si le document est parcouru ; - l'information restera générale et pas nécessairement ciblée sur le contexte particulière de l'entrepreneur. <p>le délai de réaction peut être très long.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Tableau 4. Avantages et inconvénients du document général de sensibilisation

8.2.3. Le document complet et détaillé

Le troisième scénario consiste à envoyer ou remettre en main propre au chef d'entreprise un document unique, détaillé, pouvant prendre la forme d'un guide méthodologique.

Le document complet et détaillé	
Avantages	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none"> - il est complet ; - la lecture du document peut s'étaler dans le temps et s'inscrire dans une démarche globale de réflexion ; - il incite à la demande d'informations, précises et permet au lecteur de choisir l'information souhaitée ; - son impact peut être immédiat, comme étalé dans le temps ; - L'entrepreneur peut éventuellement s'engager seul dans la démarche d'évaluation de vulnérabilité. <p><i>☒</i> la démarche de l'entrepreneur est active.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Il peut apparaître rébarbatif car trop technique ou trop long à assimiler pour l'audience visée ; - il n'a de réel effet qu'auprès des entrepreneurs « motivés » et disponibles dans la mesure ou il présente du texte à lire ; - le message n'est pas nécessairement transmis, si le document est parcouru, survolé - l'appropriation peut échouer si l'entrepreneur ne dispose pas de temps ni des capacités techniques pour exploiter le document ; - il peut être assimilé à une norme ou un manuel technique, que l'on ne ressort qu'en cas de besoin. - Sa diffusion a un coût non négligeable <p> <i>☒</i> son effet sur la cible ne peut être évalué. <i>☒</i> l'entrepreneur est seul face à l'évaluation de ses vulnérabilités </p>

Tableau 5. Avantages et inconvénients du guide complet et détaillé

Cette option n'a pas été retenue car il nous est apparu évident que seule une faible fraction du public ciblé exploiterait le Guide complet. De plus, le coût de réalisation et de diffusion serait de surcroît élevé.

8.2.4. Le document complet et modulable

Le quatrième scénario que nous avons retenu consiste à envoyer un document modulaire comportant une partie principale suscitant l'intérêt et la curiosité (scénario2), complétée de fiches thématiques. L'ensemble du document lui permet d'avoir une vision synoptique des informations dont il dispose et de faire le choix, seul, de s'informer ou non. Elle présente l'inconvénient de placer le lecteur dans un rôle passif, dans un premier temps. Un support humain apparaît alors important pour l'amener à la mise en place effective de mesures de prévention.

Le document complet et modulable	
Avantages	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none"> - l'ensemble des informations sont transmises en une fois ; 	<ul style="list-style-type: none"> - l'ensemble du document peut être décourageant à lire, du fait de son volume ;

<ul style="list-style-type: none"> - le document peut être lu intégralement (les fiches sont interactives) ; - les fiches d'information sont indépendantes ; - l'accès à l'information est thématique et permet le choix dans l'information ; - le lecteur n'a aucune démarche complémentaire de recherche d'information. <p> <i>∞</i> la démarche de l'entrepreneur est active <i>∞</i> le chef d'entreprise n'est pas seul : la possibilité lui est offerte de faire appel à un conseil extérieur, s'il le souhaite. <i>∞</i> les possibilités de soutien financier et techniques sont présentées. </p>	<ul style="list-style-type: none"> - sa diffusion ne peut être massive puisqu'elle présente un coût. <p> <i>∞</i> son effet sur la cible ne peut être évalué puisque la possibilité n'est pas ouverte d'obtenir un retour. Seul le suivi des entreprises au cas par cas permet de pallier cette lacune. </p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Tableau 6. Avantages et inconvénients du Guide complet et modulable

L'entrepreneur trouve dans cette formule à la fois des réponses à certaines interrogations, et des points clés pour appréhender sa vulnérabilité. La démarche de diagnostic de vulnérabilité est détaillée ainsi que les effets dommageables des crues. Il s'agit de la formule que nous avons retenue. Elle est un compromis permettant de limiter les inconvénients des scénarios un et trois et d'optimiser sa diffusion, son appropriation.

8.3. Le format du document

Le document été conçu de sorte à pouvoir être exploité sous une forme papier en priorité. Il n'est donc pas trop volumineux (une trentaine de pages). Il présente la forme d'un Guide pratique comportant une partie générale introductive et des fiches associées se rapportant à l'ensemble des points de la problématique. Nous avons tenté de concentrer le plus possible d'information accrocheuse et pertinente dans le document principal qui se réduit à pages, afin d'éviter un rejet par les lecteurs les plus pressés, rebutés par le volume total de l'ensemble du guide

Il était évident que nous ne pouvions délaissier une diffusion par Internet, média aujourd'hui incontournable. Pour ce faire, le Guide et l'ensemble des fiches font chacun l'objet d'un fichier séparé téléchargeable, au format Acrobat Reader©. Leur volume est limité afin d'en faciliter le transfert pour les internautes équipés de ligne à bas débit.

Aucune version HTML du Guide n'a été produite : nous avons estimé que tout utilisateur régulier d'Internet était susceptible d'exploiter le format Acrobat. Un lien pour le téléchargement du logiciel de visualisation du format Acrobat Reader© sera associé sur le ou les sites Internet sur lequel le guide sera mis en accès libre. Le guide au format Acrobat Reader© sera fourni en totalité sur CDROM aux Chambres consulaires, souhaitant réaliser une diffusion papier auprès de leurs membres.

9. LE GUIDE DE SENSIBILISATION AU RISQUE D'INONDATION

9.1. Présentation du Guide de sensibilisation

9.1.1. Le Document principal du Guide de Sensibilisation

La vocation du document principal est de justifier l'importance de la sensibilisation au risque d'inondation, de la prise en compte de ce risque dans son activité. Il doit capter son attention, l'amener à se poser les bonnes questions et surtout d'en savoir plus. Ce document introductif est organisé en quatre chapitres principaux s'enchaînant logiquement : de la prise de conscience jusqu'à la mise en œuvre de solutions de réduction de vulnérabilité.

Le document s'ouvre sur **un premier chapitre qui se veut ludique et léger**. Le lecteur commence donc par un pseudo-test de connaissances sur les inondations et de ses répercussions sur l'entreprise : il est amené à répondre par *vrai* ou par *faux* à une série de 7 affirmations qui sont les suivantes :

1. *Je suis hors de la zone inondable, donc je ne crains rien.*
2. *J'ai déjà vécu une inondation, alors je saurai quoi faire pour la suivante.*
3. *Lors de la dernière inondation, l'eau n'a pas touchée directement mon entreprise, je ne serai donc jamais touché directement.*
4. *Je suis locataire, je n'ai rien à faire pour me protéger.*
5. *La protection est assurée par des aménagements (digues, barrages, ...), je suis à l'abri.*
6. *Mes locaux sont situés à l'étage, l'inondation n'aura aucune conséquences sur mon activité.*
7. *Je suis assuré donc je serai aidé et indemnisé pour redémarrer dans tous les cas de crues.*

Ces affirmations ne sont pas innocentes car elles correspondent à des idées reçues sur les inondations qui ont souvent été énoncées par les entrepreneurs. Elles sont donc toutes fausses. Les réponses aux affirmations sont apportées sur la page suivante et constituent le départ de la sensibilisation. Celle-ci se base sur la création d'un doute sur sa propre exposition et sa protection face au risque de crue. A titre d'exemple, la réponse est la suivante, à l'affirmation :

3 : « Une entreprise peut être tout à coup sinistrée, alors qu'elle n'avait jamais été inondée. L'importance d'une inondation varie principalement selon l'intensité des précipitations. L'eau peut s'arrêter devant chez vous une année puis inonder vos locaux dès la crue suivante. »

7 : « L'assurance ne protège pas systématiquement et entièrement des dommages potentiels. Toutes les crues ne sont pas classées « Catastrophe Naturelle », ce qui implique qu'elles ne font pas nécessairement l'objet d'une indemnisation par les assurances. De plus, être assuré n'est pas un gage de reprise rapide d'activité. Le remboursement des dommages, lorsqu'il a lieu, n'est pas intégral à cause de la franchise, de la vétusté des biens sinistrés. Les délais peuvent être longs et les effets indirects importants (perte de clientèle). ».

L'objectif du Guide (réduire l'impact des crues) est immédiatement présenté dans un encart particulier et tient lieu de transition avec la seconde partie.

Le deuxième chapitre porte sur l'objet du Guide ainsi que sa justification (« *un Guide, pour quoi faire ?* ») . Quatre entrées de lecture sont proposées, en fonction de la situation de la micro-entreprise par rapport au risque d'inondation. Il s'agit ici de montrer que les inondations concernent à la fois les entrepreneurs, situés en zone inondable que ceux situés à proximité immédiate, et :

- qui ne savent pas qu'ils sont en zone inondable ;
- qui n'ont jamais été inondés ;
- qui ont déjà été victimes d'une crue ;
- qui sont locataires.

Quel que soit le cas de l'entrepreneur, le Guide répond ici à son caractère généralisable en concernant les entrepreneurs de l'un ou l'autre type. Sur la même page, le guide présente des témoignages d'entrepreneurs recueillis sur le terrain, à titre d'exemple :

« Si je suis en zone inondable, à vrai dire je ne sais pas et je ne m'en suis jamais préoccupé. Mais si ça devait arriver ... ». Eric, 37 ans. Gérant de PME en région parisienne.

« Je n'avais jamais vu ça. Un jour, je me suis retrouvée les pieds dans l'eau ! Je pensais ne jamais être touchée par une telle catastrophe car l'eau n'est jamais venue jusqu'ici auparavant ». Odile, 50 ans. Coiffeuse dans le Calvados.

La troisième partie du document principal **explique aux entrepreneurs l'importance de la réduction de leur vulnérabilité en six points**. Un rappel réglementaire sur les obligations des entreprises concernant la gestion des risques naturels est proposé. Ce chapitre se termine par l'incitation à la réalisation d'un diagnostic de vulnérabilité et des possibilités d'aides extérieures existantes. Il s'agit de montrer que l'entrepreneur n'est pas seul et isolé dans sa démarche et qu'il peut se faire aider techniquement par des spécialistes et partiellement financièrement. Les aides existantes n'étant pas toujours connues ou lisibles soit, parce qu'elles ne sont pas ciblées sur une thématique ou soit, parce qu'elles le sont trop (exemple : aides de l'ADEME sur les déchets). L'existence d'aides ou d'appui est donc mentionnée dans partie principale introductive du Guide. Sur ce point particulier, une des orientations données dans le rapport⁵³ de l'Observatoire des PME est de « *simplifier l'accès aux aides* ». En effet, il y est précisé que les petites entreprises « *demandent souvent une simplification de l'accès aux aides et un interlocuteur unique* » dans ce système marqué par l'absence de coordination entre les principaux fournisseurs d'aides. Il en résulte que « *les entreprises doivent souvent avoir recours à un prestataire externe pour les aider à obtenir des aides* ». On notera que dans la majorité des cas, les aides existant dans certaines régions ne sont généralement accessibles que pour la réalisation de travaux de mitigation. Elles ne concernent pas les étapes amont du diagnostic de vulnérabilité. Les montants pouvant justifier une aide, sont souvent très élevés et sans rapport avec les ressources financières des micro-entreprises.

Le **quatrième et dernier chapitre** de ce document principal présente **le mode d'emploi du Guide** et liste les fiches complémentaires d'information. La lecture se poursuit donc par le choix d'une fiche thématique au gré de l'entrepreneur.

9.1.2. Les fiches thématiques du Guide de Sensibilisation

La fiche A est la plus stratégique, d'où sa position dans ce jeu des fiches. Les fiches ont été organisées de A à M dans un ordre logique de prise de connaissance progressive : **de la prise de conscience à la mise en œuvre de mesures de réduction de vulnérabilité**. Elle peuvent néanmoins être utilisées dans un autre ordre selon l'intérêt de l'entrepreneur.

L'ensemble des thèmes étant souvent relié, un système de renvoi croisé invite le lecteur à se reporter d'une fiche à une autre, lorsqu'un thème est sommairement évoqué dans une des fiches.

La liste des fiches proposées est la suivante :

- fiche A. Évaluez votre vulnérabilité.
Comment mener un diagnostic de son entreprise pour aboutir à des solutions efficaces ?
- fiche B. Connaître les phénomènes d'inondation.
Quelles sont les caractéristiques d'une inondation à connaître dans le cadre d'un diagnostic ?
- fiche C. L'information préventive sur les risques naturels majeurs.
Quelles sont les informations fournies par les autorités sur les risques et où peut-on les trouver ?
- fiche D. L'incidence d'un Plan de Prévention du Risque d'inondation.
Quelles sont les conséquences de la mise en place d'un PRRI sur votre entreprise ?
- fiche E. L'incidence d'un Plan de Secours Spécialisé Inondation.
Qu'est qu'un plan de secours inondation ? En quoi un PSSI peut influencer votre activité ?
- fiche F. La vigilance et l'alerte.
Comment s'informer sur les prévisions et l'arrivée d'une inondation.
- fiche G. Évaluez les conséquences d'une crue sur votre entreprise.
Quels sont les dommages potentiels et les perturbations pouvant vous affecter, en cas de crue ?
- fiche H. Mesures de protection contre les crues.
Les types de mesures possibles pour diminuer l'impact d'une crue.
- fiche I. Exemples de mesures de protection contre les crues.
Quelques exemples de solutions identifiées pour se protéger

⁵³ Collectif, 2003, *Les PME et l'Environnement. Enjeux et opportunités*. p. 92

- fiche J. Le document unique sur les risques.
Plus d'information sur l'évaluation des risques dans votre entreprise.
- fiche K. L'assurance du risque inondation.
Mieux connaître la couverture du risque inondation par l'assurance et les coûts des sinistres.
- fiche L. Exemples chiffrés de dommages, par type de crue.
Exemples de pertes subies par des petites entreprises suite à des inondations.
- fiche M. Redémarrer après une inondation.
Quelques conseils pour reprendre l'activité dans de bonnes conditions.

Les fiches sont disponibles en annexe du présent document.

Le Guide dans son ensemble a fait l'objet d'une élaboration par étape :

- définition des thèmes faisant l'objet d'une fiche ;
- élaboration d'une maquette pour le document général et pour chacune des fiches ;
- soumission à un panel d'entrepreneurs pour validation du contenu ;
- validation du contenu par le Ministère de l'Ecologie et du Développement Durable ;
- maquette et infographie définitive par un professionnel de l'édition.

Les résultats du test de validation sont présentés dans le paragraphe suivant.

9.2. Test du document auprès d'un échantillon

L'objet du test a été de vérifier la capacité du document à être assimilé et approprié par les petites entreprises situées en zone inondable, à recueillir les suggestions des lecteurs. La première maquette de Guide présenté aux entrepreneurs a fait l'objet de trois versions successives en fonction des réactions et des commentaires des enquêtés.

9.2.1. Le choix des entreprises pour le test

Le choix des entreprises devant participer à la phase de test du document de sensibilisation a été guidé par des contraintes de temps et d'accessibilité. En effet, comme lors des phases précédentes, l'obtention de l'accord des entreprises sélectionnées, en vue de leur participation a été longue, compte tenu de leur intérêt plus que relatif pour le thème de la prévention des inondations. Nous n'avons cependant pas négligé la représentativité des interviewés en les choisissant dans des situations d'exposition au risque de crues variées

Des contacts ont été pris avec les associations de commerçants et d'artisans situés dans les zones inondables des communes de Paris, d'Issy-les-Moulineaux, de Pont-l'Évêque et de Touques, Trouville-sur-mer. Les associations concernées sont celles figurant sur les listes des mairies et situées dans les zones inondables. Il s'agissait pour nous de monter une courte réunion-débat autour du document et de recueillir l'avis des entreprises sélectionnées. Aucune des associations n'a souhaité participer à la démarche pour des raisons de temps et d'intérêt pour la démarche.

Nous nous sommes ensuite adressés directement aux communes d'Issy-les-Moulineaux et de Paris afin d'obtenir leur soutien. Les représentants des directions de l'Environnement et de l'Action Economique nous ont orientés en nous communiquant soit les coordonnées d'entreprises, soit des contacts auprès d'organismes associatifs.

Nous avons également sélectionné des entreprises sur les communes de Pont-l'Évêque, de Touques-Trouville, de Paris IV^e, V^e, XI^e, XII^e et XIII^e. Les contacts pris ont été directs, dans les zones inondables. Certaines des entreprises contactées avaient déjà fait l'objet d'un entretien, lors de la première phase de l'étude. A Issy-les-Moulineaux, les entreprises ont été sélectionnées à partir de fichiers de la mairie et contactées soit par téléphone, soit par fax, mais toujours avec le soutien écrit de la mairie. A Paris IV^e et V^e, les entreprises ont été contactées par courrier, sur recommandation de la mairie d'arrondissement.

Sur les communes de Touques et Trouville-sur-Mer, les entreprises ont fait l'objet de deux séries d'entretiens en 2003. En effet, ces communes ont été fortement inondées en juin 2003 et ce fut pour nous l'occasion d'effectuer une première enquête « à chaud », dix jours après la crise. Le retour d'expérience de

ce déplacement est disponible en Annexe. Les mêmes entreprises ont fait l'objet du test du Guide de Sensibilisation.

Les obstacles rencontrés à la participation au test du document sont l'absence d'intérêt pour la démarche, et de façon notoire à Paris, confirmant les premiers résultats obtenus lors de la phase 1. Certaines associations de commerçants nous ont indiqué avoir été informées par la mairie –et parfois la CCIP– d'actions de sensibilisation aux inondations mais ne pas se sentir concernées. Il s'agit ici de déni du risque (« *une telle crue ne se produira pas* ») : celui-ci est en effet considéré, comme nous avons déjà pu nous en apercevoir, comme « *improbable* ». L'improbabilité s'entend ici comme un risque éloigné par rapport à d'autres menaces pesant la survie des entreprises, plus immédiates et palpables. Le troisième obstacle principal, et retrouvé quel que soit le département, est le manque de temps à accorder à la question, ce qui est logique puisque le risque de crue n'est pas considéré à sa juste valeur.

9.2.2. Les terrains étudiés pour le test

Sur l'ensemble des départements d'étude, les entreprises artisanales ont été plus attentives aux demandes d'entretien sur le thème des inondations, que les entreprises commerciales. Les moins concernées semblent être les PME-PMI.

• Issy-les-Moulineaux (Hauts-de-Seine)

Les entreprises de ce département étaient situées sur la commune d'Issy-les-Moulineaux, dans les secteurs inondables d'intensité maximale. Un tiers de la ville est soumise à un risque de crue de la Seine, principalement dans le secteur de l'ancienne plaine de la Seine. Les récents arrêtés CATastrophe NATURElle (Cat-Nat) concernant des inondations et coulées de boues des 6 et 27 juillet 2001, parus aux J.O du 11 août 2001 et du 28 mars 2003, montrent la réalité du risque qui n'est pas une menace lointaine dans le temps et l'espace.

Les entreprises enquêtées étaient situées pour partie sur l'Ile-Saint-Germain qui est « le point critique⁵⁴ » de la ville d'Issy-les-Moulineaux puisqu'il connaît régulièrement des infiltrations d'eau dans les caves et les sous-sols. Ce secteur est donc soumis à la fois au risque de débordement de la Seine, de remontée de nappe et de ruissellement pluvial en milieu urbain. 66% des entreprises interrogées savaient être situées en zone inondable, étant proches du fleuve ou pour avoir été affectées par de la remontée de nappe (33%) ou du ruissellement pluvial.

• Paris

Les entreprises enquêtées à Paris étaient situées en partie dans le XIII^e arrondissement, dans le IV^e et le XI^e arrondissement. Elles étaient toutes situées en zone inondable mais n'ont jamais connu d'inondations : le dernier arrêté concerne les inondations des 6-7 juillet 2001. La réaction à la proposition de participation au test était plutôt négative, l'intérêt d'une prise en compte du risque d'inondation n'étant pas évidente.

• Trouville-sur-Mer et Touques (Calvados)

Les entreprises enquêtées étaient toutes situées en zone inondable. Elles ont toutes été sinistrées au moins une fois, lors de l'épisode orageux du 1^{er} en juin 2003, classé en Cat-Nat. Cet échantillon est donc particulier car les entreprises venant d'être inondées étaient *hyper sensibilisées* à la question. L'intérêt pour une participation au test du guide de sensibilisation a été moins marqué à Trouville-sur-Mer qu'à Touques : les entrepreneurs sont apparus « fatalistes » concernant la question des inondations. L'épisode de juin 2003 y est considéré comme « *très très rare* », comme « *exceptionnel* » et ne demande pas que l'on y accorde trop d'importance.

• Pont-l'Évêque (Calvados)

Les entreprises enquêtées ont été souvent inondées. Le dernier arrêté Cat-Nat fait référence aux inondations survenues du 7 au 8/11/2000. Les entreprises de Pont-l'Évêque ont la particularité d'être déjà organisées pour la gestion des crues. L'effet des crues est relativisé, parce que les PME ont appris à vivre avec. Certains entrepreneurs nous ont même affirmé pouvoir anticiper la crue avec 2-3 heures d'avance : « *les gens qui habitent un peu plus haut sur le versant (...) alertent (...) les habitants de Pont-l'Évêque* »

9.2.3. La grille et le déroulement des entretiens

La grille d'entretien (disponible en Annexe) a pour objet de recueillir le point de vue des entreprises –cibles sur le Guide de sensibilisation. Elle est composée de deux parties distinctes, interrompues par la présentation de documents cartographiques sur l'emprise des zones inondables.

⁵⁴ Source : Ville d'Issy-les-Moulineaux

La première partie de l'entretien a eu pour objet de connaître l' « **état d'esprit** » de l'enquêté, sur le **risque d'inondation, et avant la lecture du document**. Les premières questions posées permettent ainsi d'évaluer leur connaissance du risque d'inondation [*Etes-vous en zone inondable ?*], leur expérience des inondations [*Votre entreprise a-t-elle déjà été inondée ?*] ou leur niveau d'information sur les crues [*Avez-vous déjà reçu des informations sur les inondations ? Si oui, lesquelles ?*], sachant que l'ensemble des entreprises sélectionnées pour ce test est en zone inondable.

Une fois ce point effectué, une étape de transition a consisté à leur présenter la zone inondable dans laquelle ils sont situés, en pointant leur entreprise, puis le Guide de Sensibilisation.

La première question posée sur le Guide porte sur l'attrait de l'enquêté pour le sujet et le document présenté [*Au premier coup d'œil, avez-vous envie de lire ce document ?*]. C'est à ce moment là qu'intervient la culture de l'enquêté, de laquelle découle l'**attention portée au Document**. Celle-ci varie en fonction du niveau de formation.

La disponibilité des enquêtés pour cette phase de sensibilisation est marquée par le niveau de concentration qu'ils témoignent. La concentration est directement dépendante du degré de **compréhension des informations disponibles**. L'observation des comportements des enquêtés, au moment de la prise de contact avec le document général du guide, a en effet montré que l'attention portée était clairement dépendante de la formation technique ou scientifique donc bénéficie l'enquêté. La capacité de compréhension des informations, liée au niveau de formation et à la maîtrise de la langue française, est donc un frein important à la sensibilisation et peut requérir un intermédiaire capable de répondre aux interrogations que se pose l'entrepreneur sur certains thèmes ou certaines notions.

Le degré d'attention est par ailleurs fonction de l'expérience de la crue et nous retrouvons ici l'importance de « l'effet mémoire » dont il a été question lors de la phase 1 de la recherche. En effet, les entrepreneurs ayant fait l'expérience d'une crue, directement ou indirectement, dans un passé parfois très proche, ont généralement lu de façon transversale le document, de temps à autre posé quelques questions. Les entretiens ont duré environ un quart d'heure après la lecture. En revanche, les entrepreneurs n'ayant pas fait l'expérience d'une crue ont eu plusieurs attitudes. La première est qu'ils ont pu se montrer totalement désintéressés, considérant qu'ils n'étaient pas concernés ou que leur entreprise ne pouvait pas être victime des crues. Leur attitude face au document a été superficielle et ils ne l'ont que parcouru. La seconde attitude adoptée témoigne d'un intérêt certain : les entrepreneurs ont lu attentivement le document que nous lui avons présenté. Pour ces derniers, des compléments d'informations ont été apportés, ce qui a pu porter la durée de l'entretien à 40 minutes. Il est important de souligner ici que ces entrepreneurs qui se sont montrés intéressés avaient déjà été préalablement sensibilisés à la question :

- des voisins avaient été inondés lors de crues de faibles intensités alors qu'eux-mêmes avaient été épargnés ;
- des voisins leur avait raconté leur expérience des inondations.

Dans l'ensemble, les 25 chefs d'entreprises ayant participé à la validation du document étaient tous installés dans une zone inondable, et dans le secteur d'intensité maximale de la crue. 60% des enquêtés n'avaient pas d'expérience des crues, contre 40% qui avaient déjà été inondés (à Touques, Trouville-sur-Mer et Issy-les-Moulineaux). Les entrepreneurs ayant été inondés, l'ont généralement été plus d'une fois. Ils ont tous affirmé avoir « anticipé » les conséquences des crues. Ces entrepreneurs ont considéré le maintien de leur activité, suite au sinistre, comme le témoin de leur « bonne gestion » de la crise. Celle-ci est élevée au rang d'expérience et même de formation, gage de réussite des crises futures.

Ce constat confirme des résultats déjà obtenus sur l'illusion dans laquelle se trouvent les entrepreneurs ayant déjà fait l'expérience d'une crue. Nous avons déjà insisté sur l'effet pervers de ce sentiment de préparation et d'assurance. Informer sur la tout autre nature des conséquences d'une crue majeure revêt donc une importance cruciale pour convaincre l'entrepreneur qu'il est dans l'erreur en se pensant prêt.

9.3. Analyse du test de validation du document

9.3.1. De la méconnaissance à la négation de la crue.

Sur l'ensemble des entreprises interrogé, 65% savaient qu'elles étaient situées en zone inondable et 35% ne le savaient pas. Il s'agit d'entreprises qui étaient situées majoritairement à Paris et Issy-les-Moulineaux, parfois à Touques-Trouville récemment inondées. Les entreprises analysées dans le Calvados savaient à 53% qu'elles étaient situées en zone inondables et à 6% à Paris.

Dans le Calvados, le retour d'expérience (Annexe 1, page 94) que nous avons réalisé auprès des petites entreprises affectées par la crue du 1er juin 2003, a mis en évidence le fait que l'événement n'avait pas été assimilé d'emblée à une inondation : la submersion ne présentait pas les caractéristiques a priori d'une inondation dans la mesure où elle ne s'est pas manifesté par le débordement de la Touques.

En effet, un orage très intensité s'est abattu sur le secteur de Deauville-Trouville-Touques entraînant la chute de 138 mm d'eau en 24 h, sur un bassin versant de 240 ha. Vers 16h30, 80 mm/m² sont enregistrés, ce qui correspond à un pic du phénomène orageux considéré comme centennal sur la zone touchée, soit l'équivalent de deux mois de précipitations en quelques heures. Ces précipitations ont entraîné dans les zones urbanisées de Trouville-sur-Mer et de Touques, un important ruissellement pluvial accompagné de coulées de boues, d'une remontée des eaux par les canalisations et de l'envolement de nombreuses caves.

Les quantités importantes d'eau tombées sur le plateau sus-jacent ont entraîné son érosion simultanément au gonflement des ruisseaux affluents de la Touques (le Calenville, les Vallasses et les Ouies). L'arrachement de matériaux fins, charriés par ces ruisseaux sur une déclivité assez conséquente, a contribué à l'érosion de la voirie (chemins départementaux et communaux), à la destruction de murs anciens en pierres et à l'emportement des pierres et blocs. Sur la commune de Touques, un embâcle s'est créé sur le ruisseau des Ouies, au lieu-dit la Coquetière, créant ainsi un lac de rétention, tout comme au lieu-dit La Ferme des Balmes.

L'inondation s'est donc manifestée par le gonflement des ruisseaux de boues et de matériaux charriés par l'érosion des plateaux, qui ont ainsi dévalé les pentes jusqu'aux zones urbanisées et se sont déversés très rapidement dans la Touques à Trouville-sur-Mer (photo 1), emportant même une voiture dans la rivière.



Photo 2. Déversement des eaux de ruissellement dans la Touques, à Trouville-sur-Mer, le 1^{er} juin 2003.

La quinzaine d'entreprises commerçantes interrogée 10 jours après l'événement, situées sur le boulevard du quai Fernand Moureaux (Photo1), ont toutes évoqué la difficulté de leur gestion de crise. Les témoignages ont mis en évidence leur extrême stupeur liée à la brutalité des précipitations, et à l'important gradient de montée des eaux (80cm en 1h) et surtout à l'absence d'anticipation du phénomène et d'alerte.



Photo 3. La place du Pont des Belges à Trouville-sur-Mer, lors de l'inondation du 1^{er} juin 2003

Cette eau « *sortait de nulle part* » et pour cause. La commune de Trouville-sur-Mer⁵⁵ a été en sinistrée en totalité par la sortie du ruisseau de Callenville de son lit canalisé et enterré sur une centaine de mètres dans la commune. Les secteurs du Pont des Belges (Photo 2) et Quai (photo 1) ont ainsi été les plus affectés (1m d'eau à 16h30) car situés au débouché du ruisseau. Toutes les entreprises situées dans ce secteur et présentant des caves et des sous-sols ont été affectées. Des entreprises n'ayant pas de caves et situées dans des zones *a priori* non inondables (par le débordement de la Touques et ses affluents) ont été sinistrées par cette crue d'un autre genre.

En effet, une zone basse située derrière des levées la protégeant de crues de la Touques s'est remplie sans pouvoir se vidanger.

A Paris et Issy-les-Moulineaux, la méconnaissance de sa présence en zone inondable relève plus du désintérêt pour la question des inondations, typique à la région parisienne et déjà évoqué lors de la phase 1. Nous avons en effet pu noter une surinformation des enquêtés, du fait d'une communication intense sur le sujet des crues de la Seine, au niveau régional et départemental (mise à l'enquête du PPRi) et par la plupart des médias.

La majorité de la population n'a en effet pas vécu les grandes crues et considère comme « *impossible* » et « *improbable* » l'occurrence d'une crue de type 1910, en dépit d'un fort battage médiatique en 2002. En outre, nous avons pu constater une négation de la vulnérabilité des entreprises, par leurs dirigeants, lors de nos déplacements en 2003 qui correspondent aux mois suivants la publication du PPRi de Paris. En effet, quelques commerçants ainsi qu'une association de commerçants du XVI^e arrondissement nous ont soutenu que la cartographie de la zone inondable présentée dans le PPRi de Paris était « *fausse, ils se sont trompés* ». La raison invoquée était l'impossibilité d'un débordement de la Seine, d'une telle ampleur : leur quartier ne pouvait « *être inondable de cette façon* ». L'emprise spatiale supposée de la crue revue par cette association se limitait aux abords immédiats de la Seine et ne pouvait s'étendre au delà, en aucun cas jusqu'à leurs commerces. Il ne semble pas qu'une telle critique ait été basée sur une analyse technique contradictoire ou sur une contre-expertise. A aucun moment, les conséquences indirectes de la proximité de la zone inondée (désordres, perturbations) n'ont été envisagées.

Il s'agit ici d'un processus important de représentation spatiale du risque qui mériterait une analyse plus approfondie, sur la base des travaux de Lynch sur les cartes mentales. En effet, les deux composantes spatiales mobilisées pour décrire son territoire (ici son exposition au risque) concernent la structure du lieu (espace perçu par l'homme) et les significations sociales et culturelles de ce lieu (cartes mentales). C'est ainsi que certains des chefs d'entreprises (ou présidents d'associations de commerçants) ont redessiné la carte du risque sur la base de leur connaissance de la question. Il est ainsi presque toujours acquis que « *les travaux réalisés sur les quais* » ou encore l'action des barrages réservoirs, protègent la ville de Paris. La preuve irréfutable selon eux en est les travaux de protection, la mise en place d'un PPRi, dont ils ne comprennent pas l'*exagération* (de la superficie de la zone inondable), et les réunions d'information sur le risque d'inondation organisées par la mairie de Paris.

Cette *négation du risque* d'inondation est un fait particulier à la ville de Paris Elle n'a pas été constatée dans les autres communes enquêtées dans le cadre de notre recherche. Les associations de commerçants et nombre de petites entreprises parisiennes, situées en zone inondables de la Seine, se voient épargnées

⁵⁵ A noter ici que la commune de Deauville n'a été que très partiellement affectée par les inondations des caves des établissements situés en bordure de mer (le Centre International de Deauville, CID, l'hôtel Le Normandy ainsi que l'hôtel Le Royal).

par cette crue probable (« *du siècle dernier !* ») et vont jusqu'à contester la cartographie réglementaire. Il n'est pas étonnant de constater que dans un tel contexte, l'idée d'un Guide de sensibilisation apparaît comme sans intérêt, au regard de leurs autres obligations. La ville de Paris est par ailleurs celle où nous avons le plus de difficultés à obtenir des entreprises pour la participation au test.

La négation de la crue que nous venons de mettre en évidence est peut-être induite par une confusion sur les phénomènes d'inondation qui émane de la communication sur le risque d'inondation.

9.3.2. La communication sur le risque de crue comme source de confusion

Indépendamment du cas particulier de Paris où les entreprises ont une attitude générale négationniste face au risque, il semble exister de façon générale, un défaut de communication institutionnelle sur les phénomènes d'inondation. L'information ne semble que rarement atteindre son but, tant pour ce qui est des documents d'information préventive que des procédures réglementaires. En tout état de cause, la communication semble inadaptée pour plusieurs raisons.

Nous avons pu constater lors de la Phase 1 d'une part, que les documents d'information préventive n'atteignaient pas leur cible, encore moins les petites entreprises. D'autre part, que les petites entreprises souhaitaient plus d'informations sur les choix politiques liés à la prévention et à la protection. Sur ce point, les initiatives de transparence sur les travaux effectués ainsi que la mise à disposition d'informations générales sur les mesures de réduction de la vulnérabilité ne semblent pas connues des enquêtés de l'ensemble des communes concernées. L'interrogation demeure sur la réelle efficacité de la politique d'information préventive, de communication de l'Etat sur les risques naturels majeurs et les mesures de mitigation. L'information semble très souvent être bloquée au niveau des mairies qui ne la relayent pas suffisamment au public. **Le même constat vaut pour les organisations consulaires qui, pour des raisons d'efficacité, vont chercher à atteindre les entreprises représentant un minimum d'enjeux (10 ou 20 salariés selon les cas) rejetant de facto les campagnes de communication destinées aux plus petites entreprises sous ce seuil.**

87% des entreprises ayant fait l'objet du test ont déclaré n'avoir jamais reçu d'information sur les inondations, sous une forme ou sous une autre. Et pourtant, l'information (et la formation) sur le risque conditionne les futures actions de sensibilisation et d'incitation à la prévention. Les 13% d'entrepreneurs informés seraient allés chercher l'information par eux-mêmes ou auraient été informés par une chambre consulaire ou encore par le Conseil Général, mais cette source est anecdotique : il s'agit d'informations sur le système d'assainissement obtenues suite au passage de techniciens ou sous la forme de tract.

Il semble qu'il y ait une rupture dans la chaîne de la communication sur le risque d'inondation ou que celui-ci ne soit pas véhiculé de façon efficiente. Le cas de la ville d'Issy-les-Moulineaux est symptomatique. La commune a en effet rédigé plusieurs documents⁵⁶ dont l'un porte sur les « informations et conseils de prévention des inondations en cas d'orage » duquel aucune personne interrogée ne semble avoir pris connaissance dans le secteur inondable que nous avons visité, et l'autre sur les mesures préventives envisageables afin de rendre « des constructions moins vulnérables. Pour mieux vous protéger, voici quelques aménagements à entreprendre à l'avance. » Sur la commune, les petites entreprises sinistrées par le passé, par des phénomènes de submersion liées aux remontées de nappe et de dysfonctionnement des réseaux d'assainissement, ont mis en place des mesures préventives parfois lourdes (réfection totale de sous-sol, isolation des murs, pose de clapets). Les informations relatives aux moyens existants de mise en protection provenaient soit des assureurs soit de recherches personnelles. Sur ce dernier point, les services de l'Etat n'ont pas été consultés, en raison d'une divergence constatée par plusieurs entrepreneurs, dans le discours (du conseil général, de la mairie...) sur l'efficacité des clapets anti-retours.

Sur le même thème, nous avons pu voir en Phase 1, que le Val-de-Marne et le Calvados souffraient à l'inverse d'une surinformation sur les risques de crues qui ne suscitaient plus d'attention particulière, ni de recherche spécifique. De cette surinformation résultait un désintérêt et une indifférence à la question des inondations dans la mesure où « *ça n'arrivera pas, de toutes façons* ». En Seine-Maritime nous avons constaté phase d'étude, une déconnexion entre la cible (citoyens, entreprises) et la source (document d'information préventive tels que DCS, PPR) autrement dit, que les efforts réalisés par l'Etat pour la réalisation des documents d'information préventive n'atteignaient pas leur objectif.

Une explication partielle à cet échec constaté dans la concrétisation du risque pourrait résider, au delà d'une communication inadaptée ou inefficace, dans la confusion liée à un manque de culture des entrepreneurs (et des particuliers de façon générale) sur la question des inondations. En effet, la variété

⁵⁶ Réseau d'assainissement privé. Règles techniques et pratiques. Informations et conseil de prévention des inondations en cas d'orage. Ville d'Issy-les-Moulineaux.

des types d'inondations ne contribue pas à une clarté de l'action publique et des mesures préventives existantes. On se focalise sur les grandes crues hypothétiques mais les entreprises sont parfois fréquemment et fortement touchées par des remontées de nappes alluviales sans débordement.

Pourtant, nous avons pu voir qu'une demande des entrepreneurs résidait sur ce point : plus de 15% d'entre eux souhaitent plus de transparence dans les choix politiques visant à les protéger soit l'obtention d'une « *information claire et compréhensible* » (phase 1). Il semblerait que la communication déployée ne réponde pas aux éventuelles attentes.

Cette confusion se manifeste de façon accrue sur l'origine de la submersion : les sinistrés de la région parisienne l'ont été principalement par du débordement indirect (remontée d'eau par les canalisations, submersion de points bas et ruissellement pluvial). Cependant, celui-ci n'est que rarement assimilé à cette grande « crue » sur laquelle les autorités communiquent amplement et pour cause : il ne s'agit pas du même phénomène pour le public. La communication sur le risque d'inondation porte davantage, et à juste titre, sur les débordements directs des fleuves. Mais, c'est le type d'inondation qui, toutes proportions gardées, concerne le moins les entrepreneurs que nous avons pu interroger au moins à cause de sa faible fréquence. La communication déployée apparaît comme inadaptée puisqu'elle ne correspond pas réellement aux besoins du moment. Ceux-ci portent en effet plus sur le ruissellement pluvial urbain, les stagnations d'eau dans les points bas et/ou la remontée de nappe que le débordement direct des rivières. En conséquences, le seul point d'ancrage d'une culture du risque d'inondation (celui qu'ils retiendront de la communication réalisée) se rapporte au débordement direct qui semble justifier et expliquer tous les phénomènes alors qu'ils subissent des effets dommageables sans débordements du fleuve. Les efforts de mise en sécurité du réseau d'assainissement n'apparaissent pas suffisamment comme intégrés dans une stratégie globale et complète de lutte contre les crues dans toutes les formes qu'elles peuvent prendre.

La compréhension étant « voilée » à la base, les réponses apportées par les pouvoirs publics ne peuvent qu'être considérées comme insuffisantes, incomplètes. Ceci explique notamment le cafouillage (et les rumeurs induites autour des travaux de protection), y compris dans le cas de la Somme dont la durée de submersion s'explique autant par la remontée de nappe que par le seul débordement. Il y a donc lieu d'élargir le champs de la communication sur les différents phénomènes liés à l'eau et d'essayer de présenter la cohérence de l'ensemble des efforts entrepris. Un tel effort permettrait en outre de valoriser l'action de l'Etat et des collectivités locales.

Très clairement, les enquêtés ne saisissent pas la différence et le lien entre « débordement de cours d'eau » et « remontée de nappe phréatique » d'où cette idée récurrente de l'inefficacité des mesures de protection mises en place par l'Etat. Comment se fait-il que l'Etat affirme mettre en place nombre de mesures et plans pour lutter contre le risque d'inondation alors que celui-ci se manifeste avec de plus en plus d'acuité ? et se manifeste de sorte qu'aucune mesure apparente puisse y pallier ? Parce que le risque de crue dont il s'agit dans bien des cas est lié aux remontées de nappe et au dysfonctionnement des réseaux d'assainissement plus qu'au débordement de fleuve en tant que tel.

Le risque d'inondation n'en est effet appréhendé que dans sa relation directe avec un cours d'eau (il faut qu'il y ait résurgence visible et débordement) et le lien avec l'assainissement communal ne semble pas évident (sauf exception) pour la majorité des enquêtés. Le levier de la prise de conscience de l'inondabilité de son territoire réside peut-être ici, dans une mise en lumière de la diversité des phénomènes d'inondation qui concerne à la fois les débordements directs qu'indirects. Tous ne faisant pas l'objet de parades efficaces.

Ce défaut de communication semble être la raison pour laquelle près de 30% des enquêtés ont répondu ne pas savoir s'ils étaient situés en zone inondable et 8% ont répondu « non » à la même question alors que dans nombre de cas, il affirmaient avoir vu leur sous-sol inondé.

9.3.3. Les informations considérées « manquantes » dans le Guide

Les informations considérées comme « manquantes » par les entrepreneurs, sur les premières versions du Guide sont les suivantes :

- des encarts de synthèse des fiches sur « ce qu'il faut retenir ».

Sur ce point, nous avons édité une nouvelle version des fiches thématiques présentant des cadres de synthèse sur les thèmes semblant nécessiter d'insister ;

- plus d'illustrations sur l'historique des événements sur la commune.

Les personnes enquêtées auraient souhaité que nous leur présentions, de façon plus complète, les phénomènes susceptibles de les affecter, directement illustrés par des cas concrets. Nous n'avons pas pu répondre à cette demande directement dans la mesure où le document se veut général. En revanche, c'est

un point que nous avons déjà mentionné précédemment (« *les entrepreneurs souhaitaient recevoir une information ciblée sur leur vulnérabilité* »).

Le caractère généra et « universel » du Guide n'a pas été assimilé. Il va de soi que l'information pertinente pour un entrepreneur est celle concernant son site.

- plus de précisions sur les sources d'information relatives aux risques de crues, en général ;
- le lien avec les particuliers.

Des entrepreneurs auraient souhaité conserver le document afin de s'en servir d'un point de vue personnel, éventuellement de le transmettre à des tiers particuliers dont ils savent qu'ils sont en zone inondable. Ils traduisent ici d'une part, le vide concernant les mesures de mitigation du risque à destination des particuliers et d'autre part, la proximité affective (voire la fusion ou le mélange) que nous avons pu montrer entre les vies privées et professionnelles du chef d'une petite entreprise.

9.3.4. Les obstacles à la sensibilisation au risque d'inondation

Les différents éléments qui forment la perception d'un risque et les attitudes qui en découlent peuvent freiner la sensibilisation au risque. Ces éléments sont fonction de l'individu, de ses connaissances, de son expérience, de sa personnalité mais aussi de sa représentation du risque et de sa source. La représentation du risque tient au type de phénomène et de la possibilité de s'en prémunir et de le contrôler, de ses conséquences (réversibles ou non) immédiates ou différées, de la communication par les autorités sur sa gestion. Les différentes perceptions subjectives ou collectives d'un risque ainsi que les attitudes qui en découlent peuvent freiner la sensibilisation.

C'est ainsi que nous avons pu identifier, lors de la phase de test de notre Guide, un certain nombre de blocages au processus de sensibilisation au risque d'inondation, que sont :

- la difficulté de compréhension et l'incompréhension des informations proposées ;
- la propriété des locaux ;
- la déresponsabilisation ;
- le déni et la banalisation du risque.

• La difficulté de compréhension et l'incompréhension des informations proposées

Un premier obstacle à la sensibilisation est, comme nous l'avons vu, la capacité de compréhension des informations proposées qui, si elles ne sont pas assimilées et intégrées, ne servent à rien.

La difficulté de compréhension et l'incompréhension peuvent être liées :

- à une maîtrise insuffisante de la langue française ;
- à l'insuffisance de formation (pouvant aller jusqu'à l'illettrisme) ;
- au déficit d'aide ou d'appui externe à l'entreprise sur un plan technique, méthodologique ou financier.

Pour l'une et/ou l'autre de ces raisons, l'entrepreneur peut être mis en difficulté, et marquer des réticences à la sensibilisation : s'il ne maîtrise pas la langue, il ne peut comprendre les informations fournies et se désintéresse alors du sujet. Nous avons que d'autres raisons de désintérêt pour la question existent.

L'incompréhension des phénomènes en jeu (« *Pourquoi suis-je en zone inondable ?* ») peut révéler le refus de reconnaissance de l'existence d'un risque. Ce refus est une défense de son territoire, de son choix d'installation car son acceptation du risque signifierait un échec.

• Le mode d'occupation des locaux (propriétaire/locataire).

La phase de test du Guide de sensibilisation a pu mettre en évidence un autre frein important à l'appropriation du risque qui est le type de propriété des locaux. Les locataires, n'ayant pas fait l'expérience d'une crue, se sont montrés moins intéressés par le guide, que les propriétaires ou mandataires.

Et pourtant, le locataire peut également participer à la protection des locaux, ne serait-ce que pour protéger ses biens, son outil de production. Les locataires considèrent en effet qu'il n'est pas de leur ressort de mettre en place des mesures visant à protéger les locaux. Les raisons invoquées sont d'une part, l'incapacité d'actions à mettre en œuvre au niveau individuel (« *c'est difficile pour moi de gérer à mon échelle le risque* ») qui semble décharger les chefs d'entreprises de la responsabilité de la prévention de son entreprise ; et d'autre part, l'impossibilité des mesures préventives envisageables (« *je ne crois pas aux éventuelles mesures de prévention* ». Les nouvelles mesures d'informations par les notaires imposées

par la loi Bachelot instaurées en 2003, auront peut-être un effet de sensibilisation des locataires. Il faudra disposer de quelques années de recul pour tenter d'en percevoir l'effet. Cela devrait, en tout état de cause, combler une lacune sur de la demande d'information sur le risque lors de l'installation sur un nouveau site, demande émise de manière récurrente par les entrepreneurs.

Sur ce point, les obligations instaurées par le nouvelle Loi Bachelot de juillet 2003, devraient changer la donne. Il faudra disposer d'un recul de quelques mois ou quelques années pour évaluer l'impact réel des nouvelles mesures.

● **La déresponsabilisation**

La perception de son exposition au risque de crues est influencée par le contrôle du risque, exercé par les acteurs considérées comme ayant la charge de cette gestion. Les critiques de l'action publique de gestion et de prévention des risques sont le témoin d'une inquiétude. C'est ainsi que dans bien des cas, la responsabilité de la mairie dans la mauvaise gestion des trop-pleins d'eau et/ou des phénomènes d'inondation est fréquemment évoquée. Le thème de la prévention des inondations est alors perçu comme une question « *non réglée, alors que des solutions existent* ».

Du côté d'Issy-les-Moulineaux, les inondations sont davantage imputables au dysfonctionnement et à l'inadaptation des réseaux d'assainissement qu'au débordement de la Seine (« *La Seine a bon dos sur la question des inondations* »). L'interviewé ne sait cependant pas que ces réseaux sont gérés par le conseil général et pas de la mairie.

L'enquêté ne se projette pas ici dans l'avenir qui est pour lui incertain : la priorité en matière d'inondation est la gestion des surplus d'eau récurrents dans la commune. De la même façon, à Trouville-sur-Mer, les inondations exceptionnelles qui sont survenues en juin 2003, sont considérées comme de la responsabilité de la mairie qui n'aurait pas fait le nécessaire pour permettre le libre écoulement des eaux. Des « *pots de fleurs* » communaux, entre la route et la Touques, auraient en effet fait barrage à l'eau et provoqué l'accumulation d'eau sur le Boulevard Fernand Moureaux. Le leit-motiv, comme tenu de ce caractère exceptionnel est « *qu'ils ne pouvaient rien faire contre cette coulée de boue, à part ramasser les tables qui étaient dehors, pour les restaurateurs* ». Par ces exemples, on constate que ceux qui s'expriment sur le sujet proposent des solutions n'impliquant jamais l'entreprise, rejetant systématiquement la responsabilité de la gestion des risques d'inondation aux autorités, qu'elles soient locales ou nationales.

Il n'y a pas dans ce cas acceptation du caractère exceptionnel, imparable du phénomène naturel, de l'événement météorologique ou hydrologique qui vient de se produire, qui peut expliquer que les niveaux de sécurité habituellement envisagés ont été dépassés. En d'autres termes, la nature ne pouvant être coupable, c'est vers l'autorité qui gère le territoire qu'on va le chercher. Il s'agit là d'un constat bien connu, contre lequel il est difficile de lutter.

● **Le déni et la banalisation du risque**

Dans le Val-de-Marne et Paris, le déni du risque est fréquent. Comme nous avons pu le voir, des associations vont jusqu'à contester la cartographie réglementaire du PPRI, considérant que la crue ne peut avoir une telle expansion. Les enquêtés n'ont pas conscience de la gravité de la situation (« *ça n'arrivera pas de toutes façons* »), de la réelle possibilité d'une crue majeure qui est considérée comme « *improbable* ». En conséquence, Ils éludent la question, comme s'ils refusaient d'y croire, en justifiant leurs craintes derrière des problématiques d'ordre technique (« *les travaux réalisés sur les quais* » à Paris). La région Ile-de-France est, quoiqu'il en soit, protégée ou une autre manifestation du syndrome *Nimby*.

Ce déni du risque se manifeste aussi par le fait que les entrepreneurs en zone inondable ne souhaitent généralement pas identifier leurs vulnérabilités, les mettre en évidence dans le cadre d'un diagnostic, par exemple. L'environnement apparaît comme figé, ne pouvant pas évoluer en situation à risque. Il est évident que la connaissance des risques et des points de vulnérabilités est une responsabilité dont la connaissance est source de stress et de problèmes.

Cette attitude de refus d'existence nous amène à penser que le risque de crue est sous-estimé parce que méconnu dans certains cas (trop lointain ou virtuel comme dans le Val-de-Marne), mais aussi routinier (comme à Pont-l'Évêque dans le Calvados), c'est-à-dire approprié, considéré comme maîtrisé, dans d'autres cas. L'oscillation entre ces deux pôles et les diverses difficultés envisagées auparavant montrent que les situations sont très variées et méritent une analyse et un traitement au cas par cas, ou par « bassin d'exposition au risque ».

Un guide tel que celui que nous avons produit ne peut que proposer l'accès qu'à un niveau d'information général. Pour aller au-delà, il convient d'analyser et comprendre le contexte local de risques auxquels sont exposées les petites entreprises. Pour schématiser, on pourrait dire que la lutte contre la « banalisation »,

tout comme contre le « déni » du risque, passe peut-être par l'usage du ressort de la peur ou d'un certain catastrophisme, à travers l'exposé des conséquences catastrophique d'une crue exceptionnelle sur le site étudié. **L'évaluation de dommage est donc un passage obligé vers une plus grande prise de consciences et une sensibilisation accrue.**

Il faut néanmoins toujours rapporter ce caractère exceptionnel d'une crue à la situation hydrologique locale, à la taille du bassin concerné. Une crue exceptionnelle de la Touques à Pont l'Evêque n'aura jamais les mêmes caractéristiques de vitesse du courant, de durée de submersion, de vitesse de montée des eaux, qu'une crue centennale de la Seine à Paris.

9.4. Propositions pour une valorisation du Guide de Sensibilisation

Le guide de Sensibilisation des petites entreprises au risque d'inondation, développé dans le cadre de ce projet est le premier document spécifique destiné aux très petites entreprises françaises. Son développement et notamment les informations de fond disponibles correspondent à des demandes et des attentes exprimées par des petites entreprises, dans le cadre d'entretiens. De la même façon, le format modulaire du Guide, sous la forme de fiches indépendantes et interactives, nous est apparu adapté aux petites entreprises. En ce qui concerne l'esthétique, la participation d'un infographiste a contribué à rendre le contenu accessible et rapidement compréhensible par tous.

9.4.1. Accompagner la diffusion du Guide de sensibilisation

La phase de sensibilisation des petites entreprises au risque d'inondation dispose donc d'un support à travers ce document. Celui-ci doit déclencher le processus de recueil d'information, de formation des entrepreneurs et d'incitation à la mitigation des chefs d'entreprises.

Pour valoriser et exploiter au mieux ce guide, nous recommandons que **sa diffusion soit accompagnée d'une présentation de la démarche**, par des conseillers. En effet, sa présentation (orale) par un membre d'un organisme représentatif des entreprises, semble être un fort moyen de conviction. Il est important que cette présentation insiste sur les apports concrets de la prévention, notamment sur les bénéfices à attendre de l'évaluation de ses vulnérabilités.

Sur le plan de la diffusion, nous avons vu que les petites et très petites entreprises ne savaient pas où rechercher l'information sur les inondations, ce qui signifie que celle-ci doit leur être apportée. De plus, la démarche de sensibilisation et d'évaluation des vulnérabilités au risque d'inondation nécessite un accompagnement spécifique pour être prise en compte. Les résultats d'une enquête de l'Agence des PME, sur la connaissance des interlocuteurs des PME en matière de protection de l'environnement, montre que « *les TPE (1 à 9 salariés) recherchent un soutien de la part d'interlocuteurs de proximité, Chambres de Commerce et d'industrie et collectivités locales (...) les responsables d'entreprise ont besoin de conseils de la part de spécialistes : bureaux d'études et fédérations professionnelles* »⁵⁷. Cette étude confirme nos résultats sur l'importance de l'accompagnement, par un conseiller.

La diffusion du Guide sera effectuée, dans un premier temps sous une forme numérique, à travers les intermédiaires suivants pour lesquels des contacts ont été pris :


- Association des Maires de France (AMF) : <http://www.amf.asso.fr>
- Assemblée des Chambres Françaises de Commerce et d'Industrie (ACFCCI) : <http://www.acfci.cci.fr>
- Assemblée Permanente des Chambres de métiers (APCM) : <http://www.apcm.com>
- Site Internet sur les risques du Ministère de l'Ecologie et du Développement Durable : <http://www.prim.net> »
- Site Internet de GSC : <http://www.geosciences-consult.fr>

La diffusion du guide sera également effectuée dans le monde de l'assurance et du courtage.

Notre équipe est rentrée en contact dès le début du projet en 2002 avec les CCI régionales concernées. A la fin 2003, ont été établis des contacts avec les assemblées nationales des CCI et des chambres de métiers, afin d'assurer une diffusion large du document de sensibilisation.

Ces contacts ont permis d'une part d'identifier des entreprises à interviewer en phase 1 du projet et d'autre part de mieux positionner le document de sensibilisation afin d'éviter la redondance au profit de la

⁵⁷ Collectif, 2003, *Les PME et l'Environnement. Enjeux et Opportunités*. p 48

	Prise en compte du risque d'inondation et préparation de crise par les PME-PMI situées en zones inondables : difficultés, conditions de sensibilisation avant mise en œuvre d'une approche généralisable. Programme EPR 2000 - N° Rapport final : RAP.EPR3.04.01/V3	Ver 3.0 Date : 15/02/04
----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------

complémentarité, face à diverses initiatives progressivement mises en place, en particulier en région parisienne.

La diffusion du document devrait pouvoir bénéficier des organisations nationales de CCI et des chambres de métiers dans le courant du premier semestre 2004.

Néanmoins, il faudra compter sur un facteur pénalisant. En effet, les organisations nationales, bien qu'étant sans conteste, le vecteur privilégié de diffusion d'information, sont tenues d'appuyer les entreprises sur de très nombreux sujets et en particulier l'adaptation à la législation sur leur activité.

Parmi ces contraintes, certaines relèvent plus directement de la productivité et de la vie courante des entreprises (ex : intégration des technologies de l'information, mise à de nouvelles normes environnementale, gestion de déchets, etc..).

La gestion du risque de crue, ne restera qu'un des aspects d'une mission de traitement de problématiques environnementales multiples qu'assurent ces organismes consulaires, qui pourront de leur propre chef décider de reléguer cette problématique inondation à l'arrière plan ou à l'avant plan, selon leur perception locale des principaux enjeux et défis qui se présentent aux entreprises. Il est assez probable, que la problématique inondation finisse par être traitée dans ces organisations consulaires, dans un "package" de problématiques environnementales ou liées à la gestion de l'eau.

Notre travail a donc consisté à fournir une matière première que ces organismes exploiteront à leur guise.

Une diffusion papier sera retenue lorsque l'organisme diffuseur sera en mesure d'une part, d'offrir la remise en mains propres, ou par courrier, du Guide et d'autre part, de faire suivre l'envoi par une rencontre individuelle ou lors de conférences avec des chargés de missions formés.

Un communiqué de presse sera également rédigé à destination de la presse spécialisée.

La diffusion du Guide est prévue au printemps 2004. A cette occasion, nous inviterons les utilisateurs à s'identifier et à contribuer à l'amélioration du Guide en nous faisant parvenir leur retour d'expérience. Ceci pourra peut être donner lieu à une nouvelle version, optimisée après un test à grande échelle d'exploitation du guide.

9.4.2. Envisager une mutualisation de la prise en compte du risque d'inondation

Dans les très petites entreprises, nous avons vu que c'était au chef d'entreprise (le responsable ou le gérant) que revenait la charge des prises de décisions stratégiques de l'entreprise, notamment dans le domaine de l'environnement. Il est donc, sauf exceptions, le seul à s'occuper de la prévention du risque. Nous savons qu'il a peu de temps à consacrer à cette question, des moyens limités et que par ailleurs, elle est loin d'être prioritaire surtout si l'entreprise n'est pas classée au titre de la protection de l'environnement. Nous pouvons considérer qu'il n'a jamais été réellement informé sur son risque de crue et que s'il l'a été, c'est par ses propres moyens puisqu'il n'y a pas de dispositif spécifique. Il l'a donc *mal* été.

Le fait est que les petites entreprises sont généralement intégrées dans des réseaux (formation/sensibilisation à la qualité par exemple). Nous pouvons penser qu'un des moyens de les sensibiliser pourrait provenir de ces réseaux qui mettrait à la disposition de ses membres, *un expert à temps partagé*⁵⁸. Cette mutualisation organisée autour d'un expert extérieur présente en effet de nombreux avantages. Le principal d'entre eux est la présence humaine tant dans l'accompagnement que dans le soutien, que ce mode de gestion autorise. L'entrepreneur n'est pas seul et a la possibilité de se faire expliquer la démarche, pas à pas. Les entreprises ainsi impliquées se sentent ainsi soutenues et sont davantage ouvertes à l'évaluation de leurs vulnérabilités et à l'adoption d'éventuelles mesures de mitigation. Cette solution permet au chef d'entreprise de se délester de la question du risque d'inondation et d'envisager plus sereinement la prise en compte de ce risque. Enfin, la valorisation de la démarche entreprise, en termes d'image sera sans doutes plus aisée.

⁵⁸ L'idée d'un responsable environnement a été lancée par l'association Orée (<http://www.oree.org>)

10. CONCLUSIONS

La sensibilisation des très petites entreprises sur leurs vulnérabilités face aux risques de crues a pris un certain essor depuis 2002. Son développement pâtit toutefois d'un contexte défavorable et elle reste néanmoins très insuffisante pour plusieurs raisons essentielles :

- La méconnaissance de l'impact d'une crue majeure sur l'activité de l'entreprise, mais aussi sur son environnement, voire sur l'ensemble de la société.
- Une information préventive sur les risques naturels qui n'atteint pas (encore) la population visée.
- Des campagnes et réunions collectives d'information sur l'impact des crues sur les entreprises, à l'initiative des chambres consulaires ou des associations professionnelles, qui ne visent pas les micro-entreprises.
- D'un point de vue réglementaire, l'analyse et la réduction de sa vulnérabilité face aux crues n'a pas de caractère obligatoire, ni même prioritaire pour le micro-entrepreneur (sauf cas particuliers). Elle est « fortement recommandée » pour les entreprises classées au titre de la protection de l'environnement.
- Le risque de crue est souvent considéré comme « mineur » et lointain. Il est sous-évalué, parfois considéré comme « maîtrisé » par rapport aux nombreux aléas d'ordre économique pouvant affecter la vie de l'entreprise.
- Le peu de moyens humains et financiers caractéristiques des micro-entreprises ainsi que l'absence de soutien et de conseil extérieur identifiable, n'incitent pas à l'action.

Nous avons orienté notre travail vers la fraction *délaissée* par la sensibilisation et la communication sur le risque d'inondation que sont les petites et très petites entreprises, les artisans et commerçants, les professions libérales. Celui-ci a été constamment freiné par le manque général d'intérêt des entrepreneurs pour la question. L'absence d'incitations à réaliser un diagnostic de vulnérabilité de son activité aux crues ne place la démarche que sur le seul volontariat. La sensibilisation est donc primordiale mais restera d'un rendement faible.


La seconde phase du projet qui a permis de rencontrer une trentaine d'entreprises supplémentaires a confirmé les résultats quantitatifs obtenus lors de la première phase 1. La prédisposition des micro-entreprises à engager spontanément une démarche de réduction de leur vulnérabilité est faible, et les contextes législatif et économiques ne se prêtent pas (encore) à une amélioration de cette situation. L'incitation à la mitigation, par la communication et la sensibilisation sur le risque, l'aide financière ainsi que le volontariat sont les fondements actuels d'une prise de conscience de sa vulnérabilité dans un premier temps, et de l'engagement dans une démarche de réduction, dans un second temps.

L'extrême diversité des micro-entreprises et la concentration des entrepreneurs sur leurs contextes économiques, sociaux (de voisinage) et environnemental spécifiques oblige à une adaptation de la démarche de sensibilisation aux spécificités de chaque "bassin de risque". Il s'agit d'apporter au chef d'une petite entreprise des réponses et des solutions qui soient au plus près de sa situation réelle. Là encore, les organismes consulaires (CCI, CM) et professionnels ont un rôle clé à jouer et sont à même de mettre eux-mêmes en œuvre les moyens d'apporter cet appui.

Nous pensons que deux facteurs principaux favoriseront le développement des démarches d'évaluation des vulnérabilités aux inondations des petites et très petites entreprises :

- l'appui financier et technique extérieur de la démarche de diagnostic, encadré et/ou piloté par les Chambres de Commerce et d'Industrie ou les Chambres de Métiers et/ou les syndicats professionnels ;
- la mutualisation des moyens entre les petites et très petites entreprises proches et soumises à un risque plus ou moins équivalent, avec appui par les organismes consulaires pour la mutualisation des moyens et la recherche d'aide financières.

Enfin, si les mesures de réduction de vulnérabilité recommandées par le diagnostic ne sont pas économiquement viables ou accessibles aux micro-entreprises, individuellement ou groupées, c'est sur l'organisation de la gestion de crise et sur la continuité de l'activité que les efforts et l'investissement préventifs devront porter.

	Prise en compte du risque d'inondation et préparation de crise par les PME-PMI situées en zones inondables : difficultés, conditions de sensibilisation avant mise en œuvre d'une approche généralisable. <i>Programme EPR 2000 - N° Rapport final : RAP.EPR3.04.01/V3</i>	Ver 3.0 Date : 15/02/04
----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------

Le projet de recherche, d'une durée de 2 ans, s'est traduit par le développement d'un **Guide de sensibilisation des petites et très petites entreprises au risque de crues**. Il répond à une demande des entrepreneurs et comble une lacune. Ce Guide se veut le plus polyvalent possible en abordant les multiples questions qui se posent à un entrepreneur qui souhaite aborder le sujet de sa vulnérabilité aux crues. Il est donc « généraliste » afin de pouvoir concerner le plus grand nombre de chefs d'entreprises. Le Guide devra trouver un relais local, auprès d'experts aptes à décliner localement ses thèmes. L'adaptation du Guide au contexte local est en effet une condition *sine qua non* pour sensibiliser, motiver et faciliter son appropriation par le dirigeant d'une micro-entreprise.

Le Guide est libre de droit et d'usage. Il peut être diffusé et exploité à volonté, moyennant la préservation des copyrights, des logos de GSC, et de son caractère gratuit.

La version actuelle du Guide produit peut être améliorée. Nous espérons qu'il trouvera un large écho auprès de sa cible, et une forte diffusion grâce à la collaboration promise du MEDD, des CCI, des CM, notamment. Nous souhaitons un retour d'expérience des utilisateurs, permettant peut-être à terme, une nouvelle édition complétée.

11. BIBLIOGRAPHIE

Ouvrages généraux

- Bidan (P), 2000, *Indemnisation des catastrophes naturelles : de la naissance vers l'âge adulte* » in "Revue Risques n° 42, dossier : Les catastrophes naturelles
- Bourrelier & al, 2000, *Les catastrophes naturelles, le grand cafouillage*, Ed. Osman Eyrolles – Santé et Société.
- Colbeau-Justin (L), Marchand (D), 2002, *Analyse psychosociologique de la gestion du risque marnière en Seine-Maritime et dans l'Eure : de sa perception à l'adoption de mesures préventives*. CNRS – Laboratoire de Psychologie Environnementale/ CETE. 35p
- De Vanssay (B), Colbeau-Justin (L), 2001, *Méthodologies de gestion du risque inondation*. Phase 2 « Transposition en France de procédures et de principes validés à l'étranger – Etats Unis, Allemagne, suisse ». Programme Risque Inondation Rio2 n° 98020 du MATE/DGAD/SRAE. Laboratoire de Psychologie Environnementale – CNRS ESA 80969.
- Galley (R), 2001, *Rapport sur les causes des inondations répétitives ou exceptionnelles et sur les conséquences des intempéries afin d'établir les responsabilités, d'évaluer les coûts ainsi que la pertinence des outils de prévention, d'alerte et d'indemnisation*, Assemblée Nationale – rapport n° 3386 de la Commission d'Enquête. Tome 1, 140 p.
- Gollier (C), 1997, *About the insurability of catastrophic risks*, in The Geneva Papers on Risk an Insurance n° 22 (83)
- Gollier (C), 2000, *Robinson Crusoe, l'assureur et le petit père du peuple* in Revue Risques n°42 dossier : les catastrophes naturelles.
- Grelot (F), 1999, *Prévention des inondations : éléments de réflexion pour une intégration économique et opérationnelle de la perception du risque*. Mémoire de DEA SDMR.
- Guigou (J-L) et Ribière (G.) 2000, *Construire de nouvelles solidarités territoriales pour prévenir les risques naturels*, Revue Risques n°42 - dossier : les catastrophes naturelles
- Hubert (G), Ledoux (B) 1999. *Le coût du risque... L'évaluation des impacts socio-économiques des inondations*. Presses de l'ENPC. 232 p
- Inspection Générale de l'Environnement, 2001, *Inondations et coulées boueuses en Seine-Maritime : propositions pour un plan d'action*. CGPC et le CGREF. Rapport IGE 00/32 pour le MATE.
- Lepage-Jessua (C), 1992, *Audit d'environnement*. Ed. Dunod.
- Michel-Kerjean (E), 2001, *Insurance against Natural Disaster : Do the French Have the Answer ? strengths and limitations*. Working paper, Cahier n° 2001-007. Ecole Polytechnique, Paris.
- Munier (B), 1997, *Rapport sur les méthodes coût-bénéfice de la prévention des risques naturels*, GRID.
- Nussbaum (R), 1991, *Gestion des risques et assurances des atteintes à l'environnement*, in Préventique n°38.
- Roth, Richard (J), 2000, *What are the principles of insuring natural disasters ?* Earthquake Basics / Net
- Schmidt, (C), 1999, *Psychologie des risques et activités d'assurance* in Revue « Risques » n° 39 - dossier : perception du risque, (sept-99)
- SWISSRe, 1999. *Les inondations: un risque assurable ?* SwissRe Publishing on line, Zurich, Suisse. <http://www.swissre.com>. 43 pages
- Trofinov (A-M), Shagimardanov (R A), Petrova (R,S), 1998, *The risk's concept and critical ecologo-economical regions*. Cybergéo Presse en ligne n° 45,4p.

- Zajdenweber, (D), 2000, *Fréquence, amplitude et coût des catastrophes naturelles* in « Revue Risques » n°42 - dossier : les catastrophes naturelles (juin-00)

Ouvrages et documents spécifiques au projet

- Alesh (D) & al. *What Happens When Small Businesses and Not-for-Profit encounter Natural Disaster ?* Research Project. Public Entity Risk Institute, Fairfax, Virginia.

- Alesh (D) & al. *What Happens When Small Businesses and Not-for-Profit organizations collide with natural disaster ?* Research project. University of Wisconsin-Green Bay. Center for Organizational Studies.

- Bahoken (F), Bazille (C), 2003, *Analyse de besoin. Sensibilisation et diagnostic de vulnérabilité inondation*. GSC. 24 p

- Bahoken (F), Munier (B), Guillande (R), 2003, *Prise en compte du risque d'inondation et préparation de crise par les PME-PMI situées en zones inondables : difficultés, conditions de sensibilisation avant mise en œuvre d'une approche généralisable. Rapport de Phase 1. Programme EPR2000 « Evaluation et prise en compte des Risques naturels et technologiques »*. GSC. MEDD/D4E.

- Bahoken (F), Guillande (R), Martinez-Lopez (M), Munier (B), 2003, *Perception et traitement du risque d'inondation dans les PME*. Note de synthèse sur l'enquête. GRID/ENS-ENSAM-GSC.

- Boly (V), Renaud (J), Lopez Monsalvo (C), Guidat (C), non daté, *L'incertitude dans le contexte des projets innovants en PME : définition, limite de la gestion de projets, première approche méthodologique*. Laboratoire en Génie des Systèmes Industriels de l'Ecole Nationale Supérieure en Génie des Systèmes Industriels ENSGSI.

- Bruno Ledoux Consultant, SAGERIS, 2000, *Guide pour la conduite des diagnostics de vulnérabilité aux inondations pour les entreprises industrielles*, MATE/DPPR/SDPRM.

- Bruno Ledoux Consultant, 2000, *Inondation et vulnérabilité : diagnostic vulnérabilité aux inondations des entreprises*, in Le Zouave du pont de l'Alma, 4p.

- Browne (M. J.), Hoyt (R.E), 2000, *The demand for flood Insurance : Empirical Insurance*, in Journal of Risk and Uncertainty, pp 291-306

- Cartier (S), 2001, *Le ruissellement, cheval de Troie d'un aménagement rural conçu pour la ville*. Thèse de 3ième cycle en Sociologie, INRA-SAD PG Thiverval-Grignon. Tiré à part.

- Cartier (S), 1999, *Entre recours à l'Etat et recours au marché, principes de solidarité face au risque de ruissellement érosif en Pays de Caux*. Université Paris X Nanterre / Laboratoire CNRS Dynamique des Sociétés et Recomposition des Espaces, INAGRO Département des Systèmes Agraires et Développement.

- Chiroiu (L), Guillande (R), Bahoken (F), Andre (G), 2003, *Crués de la Seine. Analyse spatio - temporelle et estimation rapide des dommages économiques au bâti*. Application sur Vitry-sur-Seine (94)- JPRN SIRNAT Orléans.

- Collectif, 2003, *Les PME et l'Environnement : enjeux et opportunités* in « Regards sur les PME ». Observatoire des PME/Agence des PME, 128 p.

- Collectif, Pôle de Compétences Sol-Eau, *Organisation de la mémoire collective en matière de coulées boueuses et d'inondations en Haute-Normandie*. CD-ROM du projet.

- Colombo (A), Hervas (J), Vetere Arellano (A, L), 2002, *Guidelines on Flash Flood Prevention and Mitigation*, European Commission NEDIES Project n° 20386 EN, Joint Research Center/Institute for the protection and Security of the Citizens/Technological and Economic Risk Management/Natural Risk Sector I-21020 Ispra (Italie).

- Commission Européenne, 2002, N°347. Information en ligne : http://europa.eu.int/comm/employment_social/soc-dial/csr/csr_index.htm

-Delahaye (D), Hauchard (E), Freire-Diaz (S), *Erosion hydrique et risques induits dans le bassin versant en amont de Grainville-la-Teinturière*, Presse en ligne
<http://www.libercarto.prd.fr /themes/travaux/environnement/inondation/grainville>

Egli (T), 2002, *Prévention du risque de dommages liés aux inondations : mesures générales et leur efficacité*. Egli Engineering, Rapport pour la Commission Internationale pour la Protection du Rhin. 48 p.

- FEMA, 1999, *Protecting Buildings Utilities from Flood Damage. Principles and Practices for the design and Construction of Flood Resistant Building Utilitt Systems*. FEMA n° 348, Mitigation Directorate. Washington.

- Ferrier (O), 2002, *Les très petites entreprises : un univers mal connu*. Ed. de Boeck.

- Ferrier (O), *Qui sont les Très Petites Entreprises ?*. Document non daté.

- Ganderton (P.T), Brookshire (D. S), McKee (M), Stewart (S), Thurston (H), 2000, *Buying Insurance for Disaster-Type Risks : empirical Evidence* in Journal of Risk and Uncertainty, pp 271-289.

- Godard (O), Henry (C), Lagadec (P), Michel-Kerjean (E), 2002, *Traité des nouveaux risques : Précaution, crise, assurance*, Ed Gallimard, Coll. Folio Actuel, 620p

- Gollier (C) 1987, *Assurance habitation et Cat-Nat en France. Commentaires sur l'article de T. von Ungern-Sternberg* in Revue Risques n°31 - chroniques : environnement.

- Herrmann, (G), 1989, *Les vulnérabilités de l'entreprise*, Annales des Mines. oct/nov. 1989

- Heinz (V), 2002, *Les communes face au risque inondation : une enquête sur la sensibilité au risque « inondation » des élus locaux*. Chapitre 3 de Inondations : responsabilité et force majeure. Programme de recherche Risque Inondation, MATE. Université de Haute-Alsace – CERDACC.

- Marchenay (M), *Petite entreprise et entrepreneur* in Encyclopédie de Gestion, tome 2 pp 2209-2219

- Marchenay et Rudel, 1993, *De l'hypofirme à l'hypogroupe*, Cahiers du LERASS.

- Marchenay et Rudel, 1985, *La gestion du risque dans les TPE : faits et théorie* in Revue Sciences de Gestion n°6.

- MARSH Ltd, , 2002, *La gestion des risques en Europe 2002. Une étude sur les entreprises de taille moyenne*.

- MARSH Ltd, 2002 , *La gestion des risques en France*. Communiqué de Presse <http://www.marsh.fr>

- Nussbaum (R), 1989, *Gestion des risques des entreprises* in Annales des Mines, Dossier L'Entreprise agressive.

- Nussbaum (R), 1988, *Gestion des risques et assurances* in Annales des Mines, Dossier Biotechnique.

- OCDE, 2002, *Les petites et moyennes entreprises : force locale, action mondiale*. Ed. OCDE-L'Observateur. Synthèse. 8p.

- Personne (M), 1998, Contribution à la méthode d'intégration de l'environnement dans les PME-PMI : évaluation des performances environnementales. Thèse de 3e cycle. INSA-Lyon/Ecole des Mines de Saint-Étienne. 216 p + Ann.


- Pfeifle, G, 2001, *Le traitement du risque d'inondation : la théorie et le cas de la France*, Mémoire de DEA Sciences de la Décision et Microéconomie des Risques – ENS-Cachan/GRID UMR CNRS C 8534, 64 p + Ann.

- Poumadere (M), 1995, *Enjeux de la communication publique des risques pour la santé et l'environnement* in Revue Européenne de Sociologie Appliquée.

- Rouret (du), (H), 2003, Pour que l'entreprise soit le moteur du développement durable. CCIP. 53 p

- Tilmont, (D), 1998, *Le pronostic de défaillance des petites entreprises par réseau de neurones*. GREGEOI/IAE/ Net

- Valache (ss la dir), 1999, *Entreprises et risques de crues à Paris et en petite couronne*, Commission de l'Aménagement Régional, de l'Environnement, du Tourisme et des Transports, CCIP.

	Prise en compte du risque d'inondation et préparation de crise par les PME-PMI situées en zones inondables : difficultés, conditions de sensibilisation avant mise en œuvre d'une approche généralisable. <i>Programme EPR 2000 - N° Rapport final : RAP.EPR3.04.01/V3</i>	Ver 3.0 Date : 15/02/04
----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------

- Vidal-Naquet (P-A), Calvet (F), 2000, A l'épreuve d'une catastrophe. Les inondations de novembre 1999 dans le midi de la France. CERPE/SAFEGE-CETIIS/MATE.

- Williams (G.P), 1979. *Protection des immeubles contre les inondations*. Centre National de Recherche de Canada. 7 pages.

12. ANNEXES

12.1. Annexe 1. Grille d'entretien utilisée lors de la première phase du projet

Entreprise interrogée:

Nom et / ou raison sociale (facultatif): _____

Adresse: _____

Code Postal: _____ Ville: _____

Téléphone: _____

Adresse électronique: _____

Année d'installation: _____

Caractéristiques de l'entretien:

Date de l'entretien: ___/___ / 2002 Durée de l'entretien: _____min

SECTION 1. VOTRE SITUATION ET LES INONDATIONS

Question 1

1.1. À propos du bâtiment...est-il surélevé? :

OUI

NON

1.2. Vous êtes...

Propriétaire

Locataire des locaux?

1.3. Quels étages occupez-vous?

Le sous-sol

Il est aménagé pour... (préciser l'utilisation) _____

Le rez-de-chaussée

Il est aménagé pour... (préciser l'utilisation) _____

Le 1^{er} étage

Il est aménagé pour... (préciser l'utilisation) _____

Le 2^{ème} étage

Il est aménagé pour... (préciser l'utilisation) _____

Le 3^{ème} étage et plus _____

Question 2

Lorsque vous vous êtes installé dans les locaux que vous occupez actuellement, avez-vous cherché à vous renseigner sur le risque d'inondation?

OUI

Auprès de qui?

La municipalité

D'autres services administratifs (Préfecture, DDE)

Agence immobilière

Les vendeurs auxquels vous avez eu affaire

Des habitants du voisinage

Autre. Précisions: _____

NON

Pourquoi?

Je ne m'en suis pas du tout préoccupé

J'étais déjà au courant

Je suis originaire de l'endroit

Autre. Précisions: _____

Autre. Précision: _____

Question 3

Avez-vous déjà fait l'expérience d'une inondation affectant votre entreprise, soit à cette adresse, soit à une autre?

NON

PASSER DIRECTEMENT À LA SECTION 2

OUI- Combien de fois?

POSER LES QUESTION 4 ET 5

Question 4

Pour chacune des inondations dont vous avez été victime à votre adresse actuelle, pouvez-vous nous apporter quelques précisions?

Inondation n°1

1. À quelle date a-t-elle eu lieu? _____

2. Quelle est l'ampleur des dommages que vous avez subi?

2.1. Description: _____

2.2. Montant estimé des biens mobiliers: _____

2.3. Montant estimé des biens immobiliers: _____

2.4. Montant estimé des biens d'exploitation: _____

2.5. Montant estimé des biens d'exploitation, stock et outils de travail: _____

3. Avez-vous, ou un employé de l'entreprise, dû être évacué ?

OUI

NON

4. Est-ce que vous, ou un employé de votre entreprise, avez dû suivre des soins médicaux suite à l'inondation?

OUI - Description: _____

NON

5. Avez-vous reçu une indemnisation de votre assurance suite à l'inondation?

OUI-Montant: _____

NON

Inondation n°2

1. À quelle date a-t-elle eu lieu? _____

2. Quelle est l'ampleur des dommages que vous avez subi?

2.1. Description: _____

2.2. Montant estimé des biens mobiliers: _____

2.3. Montant estimé des biens immobiliers: _____

2.4. Montant estimé des biens d'exploitation: _____

2.5. Montant estimé des biens d'exploitation, stock et outils de travail: _____

3. Avez-vous, ou un employé de l'entreprise, dû être évacué ?

OUI

NON

4. Est-ce que vous, ou un employé de votre entreprise, avez dû suivre des soins médicaux suite à l'inondation?

OUI - Description: _____

NON

5. Avez-vous reçu une indemnisation de votre assurance suite à l'inondation?

OUI-Montant: _____

NON

Question 5

Suite aux inondations dont vous avez été témoin, avez-vous déjà réalisé ou envisagez-vous de prendre de mesures de prévention ?

OUI

Délocaliser l'entreprise

Construire une digue de protection

Protéger les accès de votre entreprise contre l'intrusion de l'eau (avec des planches par exemple).

Surélever votre plancher

Réorganiser les locaux ou la production

___Autre. Précisez:

1. _____
2. _____
3. _____

___NON

SECTION 2. EVALUATION MONETAIRE DE LA GESTION DES INONDATIONS

L'enquêteur présente le caractère aléatoire et non prévisible des inondations. Il introduit les notions de fréquence des crues et précise que les termes utilisés seront ceux de « crue fréquente », « crue rare » et « crue très rare » qui se définissent de la façon suivante :

- Une crue fréquente à environ 1 chance sur 2 (50% de chance) de se produire lors des 5 prochaines années. C'est la crue de période de retour de l'ordre de la décennale.
- Une crue rare a environ 1 chance sur 2 (50% de chance) de se produire lors des 10 prochaines années. Si elle se produit il y aura sûrement des dommages. (RAPPEL HISTORIQUE, PARTICULIER DE CHAQUE ECHANTILLON La crue de ...)
- Une crue très rare a très peu de chances de se produire. Si elle intervient, il y aura de nombreux dommages. Une crue très rare a environ 1 chance sur 4 (25% de chance) de se produire au cours des 20 prochaines années.

L'enquêteur explique ensuite qu'il est question de 3 niveaux différents de protection en fonction de ces 3 types de crues :

Protéger votre entreprise contre les crues rares, du type celle de ... (RAPPEL)

Protéger votre entreprise contre les crues fréquentes (RAPPEL).

Protéger votre entreprise contre les crues très rares (RAPPEL)

L'enquêteur introduit la question des impôts locaux. Il précise que la prochaine question, pour chacun des 3 niveaux de protection, consiste à déterminer le montant supplémentaire d'impôts locaux que l'enquêté serait prêt à payer, chaque année pendant 15 ans, pour financer les projets de protection (grands travaux d'intérêt public).

L'enquêteur rappelle qu'il n'est pas envoyé par la mairie ni par aucun organisme public. Que le montant indiqué est exploratoire et restera anonyme.

Question 6

Quel est le montant de vos impôts locaux en ordre de grandeur?

Indiquez montant _____

Maintenant, nous allons supposer 3 situations différentes de protection :

Cas A. Le projet permet de se protéger contre les crues rares.

Cas B. Le projet permet de se protéger contre les crues fréquentes. Ces crues sont plus fréquentes mais moins importantes que celles du Cas A.

Cas C. Le projet permet de se protéger contre les crues très rares. Ces crues sont plus rares, mais plus importantes que celles des Cas A et B.

Question 7

Quel pourcentage de vos impôts locaux vous seriez prêt à payer pour vous protéger contre une crue...? (MONTRER TABLE ANNEXE)

- Rare (Cas A). Valeur du montant choisi? _____
- Fréquente (Cas B). Valeur du montant choisi? _____
- Très rare (Cas C). Valeur du montant choisi? _____

EN CAS DE REPONSE NULLE (I.E. IL EST PRET A PAYER 0 EUR.) OU REFUS DE REpondre, ESSAYER LES EXPLICATIONS, PUIS ALLER A LA QUESTION 8.

L'enquêteur récapitule ensuite

Vous payez actuellement _____ d'impôts locaux chaque année

Vous seriez prêt à payer _____ d'impôts locaux dans le cas A, protection contre une crue rare

Vous seriez prêt à payer _____ d'impôts locaux dans le cas B, protection contre une crue fréquente

4. Vous seriez prêt à payer _____ d'impôts locaux dans le cas C, protection contre une crue très rare

Question 8 (CAS D' UNE REPONSE NULLE A LA QUESTION 7, CAS A, CRUE RARE)

Dans les études de ce type, nous avons trouvé que les personnes avaient de nombreuses raisons de répondre comme elles l'avaient fait.

Laquelle de ces propositions correspond le mieux à votre réponse?

- 1. C'est la valeur que j'accorde au projet
- 2. Je ne veux pas me permettre de voir mes impôts locaux augmentés
- 3. Les particuliers ne devraient pas avoir à payer pour être protégés des inondations
- 4. Je ne suis pas d'accord avec la formulation de la question
- 5. Je ne me sens pas du tout concerné par les inondations
- 6. Je n'ai aucune réponse à la question posée
- 7. Autre. Précisez: _____

SECTION 3. LA PENETRATION DE L'INFORMATION PREVENTIVE DANS L'ENTREPRISE

Question 9

Savez-vous que votre entreprise est située en zone inondable?

OUI

NON ~~✓~~ PASSER A LA QUESTION 20

Question 10

Que savez-vous sur les mesures de prévention qui s'appliquent au site de l'entreprise?

Comment avez-vous obtenu ces informations?

Question 11

Est-ce que vous avez une stratégie pour faire face à une inondation?

OUI

Précisez les mesures: _____

NON

Question 12

Savez-vous comment minimiser l'impact de l'inondation en l'absence d'installations de protection?

OUI

Préciser les mesures: _____

NON

Question 13

Connaissez-vous les signaux d'alerte?

OUI

NON

Question 14

Savez-vous comment vous informer au quotidien du risque d'inondation?

OUI _____

NON

Question 15

Connaissez-vous les autorités compétentes pour obtenir de l'information préventive?

OUI. Précisez-les: _____

__NON

Question 16

Savez-vous comment obtenir de l'aide en cas d'inondation?

__OUI. Précisez-les: _____

__NON

SECTION 4 . PREVENTION ET PROTECTION ACTIVES

Question 17

Seriez-vous prêt à:

__1. Participer à une séance d'information d'une demie journée de durée

__2. Participer à une séance de formation avec exercices pratiques d'une demie journée de durée

__3. Réaménager les locaux

__4. Mettre en œuvre des mesures de protection si c'est un site individuel

__5. Si la propriété va jusqu'au bord de l'eau: entretenir les rives du cours d'eau (légalement à la charge du riverain de toute façon)

Question 18

Quelles données auriez-vous aimé obtenir sur le risque et la prévention de l'inondation?

Précisez-les: _____

Question 19

19.1. Quelle information souhaitez-vous obtenir?

__1. Information ciblée sur votre vulnérabilité

__2. Audit pour définir votre vulnérabilité face à plusieurs scénarios

__2.1. Auto-diagnostic

__2.2. Intervention d'un spécialiste

__3. Conseils pour réduire l'impact d'une crue sur votre activité

19..2. Quelles sommes seriez-vous prêts à payer pour développer un tel service?

(Indiquez mesure et montant): _____

Question 20

Quels rôles voyez-vous, en matière de risque d'inondation, pour les acteurs suivants?

Signalez les rôles pour chacun des acteurs:

-Autorités: _____

-Assurances: _____

-Vous-mêmes: _____

SECTION 5 . VOTRE REGIME D'ASSURANCE

Question 21

Connaissez-vous les démarches administratives pour être indemnisé en cas de classement cat-nat?

__OUI. Précisez-les: _____

__NON

Question 22

Êtes-vous couvert pour:

__Dommages et pertes des biens mobiliers, immobiliers et outils de production

__Pertes d'exploitation

Question 23

Pouvez-vous bénéficier d'autres garanties ou protections contre les inondations?

OUI. Précisez-les: _____

NON

SECTION 6. PLUS D' INFORMATION SUR L'ENTREPRISE INTERROGEE

Question 24

Quelle est votre secteur d'activité?

Profession libérale

Industriel

Artisanal

Commercial

Autre. Précisez: _____

Question 25

Merci de me renseigner sur la catégorie qui correspond à la taille de votre entreprise:

1-2 employés

2-10 employés

10-15 employés

15-30 employés

30-50 employés

Plus de 50 employés

Question 26

Dans quelle catégorie classeriez-vous la chiffre d'affaires moyenne dans les 5 derniers années:

Moins de 100 000 euros

Entre 100 000 euros et 300 000 euros

Entre 300 000 euros et 1 million d'euros.

Plus d' 1 million d'euros

SECTION 7. VOS ATTENTES D'UNE POLITIQUE DE GESTION DES INONDATIONS

Voici une liste d'objectifs considérés comme importants dans la gestion des inondations (MONTRER LISTE ANNEXE)

Je vais lire avec vous cette liste et vous donner des précisions sur chacun des objectifs.

- Assurer la sécurité physique des personnes exposées aux inondations

C'est-à-dire faire en sorte qu'il n'y ait pas des morts, pas de blessés à cause d'une inondation.

- Réduire le stress émotionnel des personnes exposées aux inondations

C'est-à-dire faire en sorte que personne ne sente en insécurité à cause de la survenue possible d'une crue

- Réduire les dommages des particuliers

Protéger les maisons, les jardins; les caves; etc.

- Réduire les dommages des entreprises

Protéger les installations des entreprises; s'assurer que les crues ne perturberont pas les activités des entreprises.

- Réduire les dommages aux biens publics

Protéger les infrastructures publiques: routes, ponts; électricité; gaz; téléphone

- Réduire le dommage au bâtiment

- Réduire le dommage aux machines et aux équipements

- Réduire la période d'inactivité forcée de l'entreprise à cause d'une inondation

Question 27

Je vais maintenant vous demander de classer ces objectifs, par ordre d'importance, de 1 à 4 RESULTAT:

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

Question 28

Peut-être pensez-vous que d'autres objectifs méritent d'être inclus dans cette liste?

OUI

Lesquels?

1. _____
2. _____
3. _____

__NON

Table utilisée par l'enquêteur pour l'évaluation contingente

% d'augmentation de taxes professionnelles	FREQUENTE		RARE		TRES RARE	
	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non
150 %						
140 %						
130 %						
120 %						
110 %						
100 %						
90 %						
80 %						
70 %						
60 %						
50 %						
40 %						
30 %						
20 %						
10 %						
0 %						

12.2. Annexe 2. Retour d'expérience sur les entreprises sinistrées le 1^{er} juin 2003

Inondations de Touques-Trouville du 1^{er} juin 2003

Déplacement sur le terrain de l'équipe EPR de GSC – 11 et 12 juin 2003.

Description de l'événement

Un orage d'une importante intensité s'est abattu dimanche 1er juin sur le secteur de Deauville-Trouville-Touques. 138 mm d'eau sont tombés en 24 h sur un bassin versant de 240ha. 80 mm/m², au moment du pic du phénomène orageux (vers 16h30) soit l'équivalent de deux mois de précipitations en quelques heures.

L'événement pluviométrique comme les débits spécifiques déterminés sur les 3 ruisseaux encours ont été qualifiées de fréquence supérieure à la centennale⁵⁹ par la DIREN Basse-Normandie.

Elles ont entraîné, dans les zones urbanisées de Trouville-sur-Mer et Touques :

un important ruissellement pluvial accompagné de coulées de boues (débordements des ruisseaux dans la tête des bassins).

une remontée des eaux par les canalisations et l'envolement de nombreuses caves (ruissellement urbain et saturation des réseaux enterrés dans la partie aval urbanisée des bassins versants)

dans les zones rurales entre Trouville-sur-Mer et Villerville :

des glissements de terrain et l'effondrement de chemins communaux ;

en direction d'Honfleur, l'effondrement de maisons et de portions de voirie.

Les quantités importantes d'eau tombées sur le plateau sus-jacent ont entraîné son érosion simultanément au gonflement d'affluents de la Touques comme les ruisseaux de Calenville, des Vallasses et des Oüies. Le décrochement de matériaux fins sensibles à l'eau, charriés par ces ruisseaux sur une déclivité assez conséquente, a contribué à l'érosion de la voirie (chemins départementaux et communaux), à la destruction de murs anciens en pierres et à l'emportement des pierres et blocs. Sur la commune de Touques, un embâcle s'est créé sur les Oüies, au lieu-dit la Coquetière, créant ainsi un lac de rétention, tout comme au lieu-dit La Ferme des Balmes.

Les ruisseaux, gonflés de boues et de matériaux charriés ont ainsi dévalé les pentes jusqu'aux zones urbanisées et se sont déversés très rapidement dans la Touques à Trouville. Par endroits, les eaux ne pouvant se frayer un paysage se sont stockés dans des bacs de rétention naturels. A Trouville-sur-Mer, l'un d'entre eux a atteint une capacité de près de 3000 m³, entraînant la rupture d'un mur par pression et l'arrivée brutale d'eau chargée de boue sur la place Fernand Moureaux.

⁵⁹ Service technique de la mairie de Trouville-sur-Mer

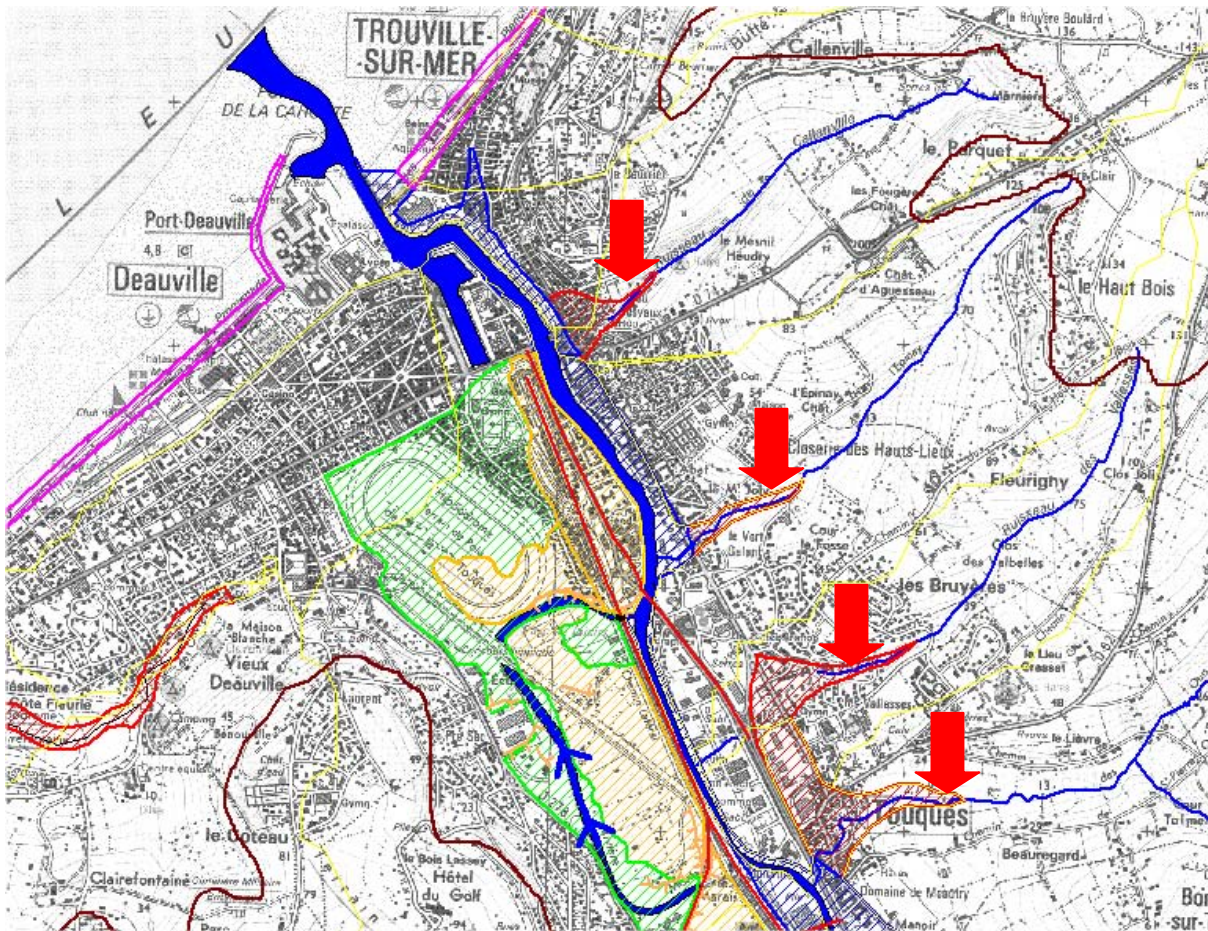


Figure 20 : extrait de la carte des aléas de l'étude préliminaire à la réalisation du PPRI de la Touques aval (sources GSC-DIREN BN). Les flèches rouges indiquent les ruisseaux qui ont débordé.

1.2. Intensité de l'événement selon les échelles d'intensité d'aléa développées pour le MEDD.

L'événement recalé dans l'échelle d'intensité des crues (secteur spécifique du « ruissellement urbain » et des « coulées de boues ») place cet événement en classe 2.

La caractérisation locale en intensité place les communes de Touques et Trouville-sur-Mer en intensité 2 et Deauville en intensité 3. L'indice d'impact global de cet événement est de 1,67.

L'événement bien que très intense reste très localisé et d'impact faible

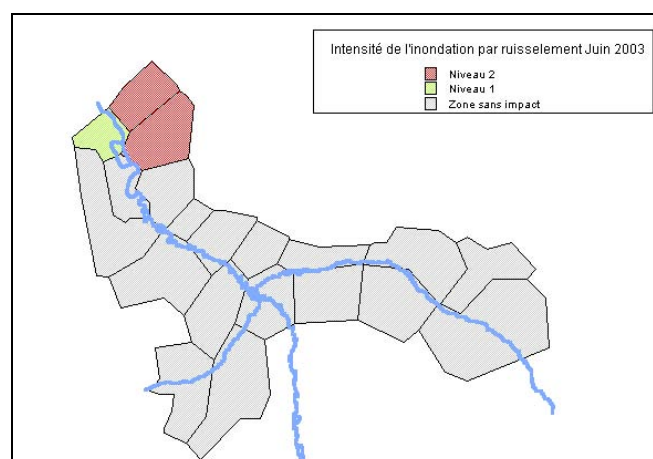


Figure 21: Calage de l'événement dans l'échelle d'intensité des inondations.

1.3. Causes de l'événement

Les causes de cet événement fortement dommageable sont en premier lieu les quantités importantes de précipitations tombées dans un laps de temps très court ; en second lieu, l'incapacité des systèmes d'assainissement à absorber de telles quantités d'eau. Ceux-ci sont en effet dimensionnés pour des crues de l'ordre de la décennale hors l'événement dont il est question ici à une intensité supérieure à la centennale. Par ailleurs, le débordement des ruisseaux et les fortes pentes ont contribué à accroître l'endommagement des zones urbanisées.

L'endommagement

Des torrents de boue ont envahi les rues de Trouville-sur-Mer et de Touques ce qui engendra une semaine de nettoyage des traces visibles. Si l'endommagement des entreprises est notable, celui des particuliers est important.

Lors de notre déplacement, nous avons vu de nombreuses maisons modestes vidées de leurs contenu pour cause d'inondations. A Touques, des appareils électroménagers gisaient dans les rues ou bien dans les arrières-cours, loin des regards d'éventuels curieux. Tout semblait fait pour balayer rapidement l'événement.



Figure 22 : Photo d'intérieur d'habitation particulière affectée.

Les espaces affectées par les crues :

.Touques

La commune de Touques est la plus affectée par les crues du point de vue des dommages. Le ruisseau des Ouies, canalisé sur 25m a causé de nombreux dommages tant aux bâtiments qu'aux infrastructures. Comme lors de l'inondation de novembre 2000, l'eau est passée par dessus le pont des Ouies (rues Louvel et Briere, chemin du Moulin du Roi) jusqu'à inonder le bourg.



Figure 23 : photo d'endommagement dû au débordement du Ruisseau des Ouies, à Touques (centre bourg)

La zone industrielle a été affectée par le débordement de la Touques. Au niveau du Pont de la Ferme de Bâche ?, un embâcle a été créé engendrant la naissance d'un lac en arrière de près de 70 m de large, ce qui est énorme. Sur le second pont, plus en aval, le tunnel a résisté mais les deux parapets ont été emportés.

L'eau est montée de 80 cm en 1 heure à Touques.

L'ensemble des lotissements du bas de la commune ont été submergés, tout comme le secteur de la Closerie des Hauts-Lieux. Le centre-bourg de Touques a été inondé en totalité et, au moment de notre passage, les traces étaient encore visibles... et toutes les petites entreprises sinistrées de Touques étaient fermées.



Figure 24 : Photo d'une boucherie-charcuterie fermée à cause des inondations. Touques (centre-bourg)

Cette entreprise, riveraine du ruisseau a subi de plein-fouet la descente des torrents de boues. La violence du courant a arraché les parapets de protection du pont.

A quelques pas de là, un commerce peu affecté nous a affirmé qu'après les opérations de nettoyage, les commerçants attendaient l'indemnisation annoncée par le gouvernement. « *un fond spécial va être déclenché et nous seront remboursés entièrement.* ». Il faut dire que la visite du 1^{er} ministre Sarkozy dans la région a eu beaucoup d'impact sur les populations : elle fut vécue comme une *marque d'intérêt*. Les habitants comptent donc sur les aides annoncées par le Conseil Général (5,3 milliards d'euros).

Une victime indirecte est à déplorer à Touques : un artisan plombier, souhaitant protéger son atelier et frappé par le spectacle est décédé d'une crise cardiaque.

. Trouville-sur-Mer

La commune de Trouville-sur-Mer⁶⁰ a été en totalité affectée par les crues. Le secteur du Pont des Belges ainsi que le Quai a été le plus affecté car il est situé au débouché du ruisseau de Callenville, canalisé sur une centaine de mètres dans la commune. De façon générale, tout le quai du Fernand Moureaux a été affecté par ainsi qu'une partie de la rue des Bains. Des hauteurs d'eau pouvant atteindre 1 m ont pu être mesurées sur le quai au moment du pic.

Au moment de notre passage, les 3/4 des entreprises sinistrées qui avaient pu nettoyer leur entreprise avaient réouvert. Il s'agit essentiellement de PME ne disposant pas d'espaces en sous-sol important ou de stock.

Les entreprises situées sur le quai (buralistes, presse, restaurants...) ont en majorité été affectées. Celles qui ont subi le plus de dommages ont été sinistrées par la remontée de l'eau à la faveur de leurs caves. Elle accuseront une fermeture pour remise en état d'au moins un mois.



Figure 25 : installations en sous-sol d'un boulanger pâtissier sinistré

Le buraliste du « Joinville » a pu estimer ses dommages) 5 335 € de stock de tabac perdu et 158 000€ de pertes, sans compter le mois minimum de fermeture pour remise en état.

Non loin de là, un hôtel restaurant chiffre ses dommages à près de 300 000 € pour avoir tout perdu, notamment ses cuisines et l'ensemble de ses installations qui étaient situées en sous-sol.

Le boucher de la rue Madeline a évacué toute sa viande vers l'équarissage... tandis qu'un pâtissier ne sera pas prêt avant le mois d'août : son fournil, situé en sous-sol ayant été totalement immergé et détruit. (cf. photo).

Le restaurateur italien Il Parasol reste optimiste malgré les travaux de réfection de son établissement : il a mobilisé tout son personnel pour pouvoir faire face à la situation afin de pouvoir accueillir ses premiers clients autour du 20 juillet. Et pourtant « *une chambre froide a explosé (...) venions de faire rentrer nos provisions en provenance d'Italie, pour le gros week-end de la Pentecôte* ».

⁶⁰ A noter ici que la commune de Deauville n'a été que très partiellement affectée par les inondations des caves des établissements situés en bordure de mer (le Centre International de Deauville, CID, l'hôtel Le Normandy ainsi que l'hôtel Le Royal).



Figure 26 : Photo des travaux de réfection entrepris très rapidement dans un restaurant.

Sur la commune, une cinquantaine⁶¹ de commerçants ont été touchés par la crue.

. Villerville

La commune de Villerville n'a pas été affectée de la même façon que Trouville-sur-Mer et Touques par des inondations.

Les fortes précipitations ont ici plutôt entraîné la déstabilisation des terrains et le glissement de terrains surplombant la voirie.

Un certain nombre de routes et chemins situés entre Trouville-sur-Mer et Villerville ont été affectés.



Figure 27 : petit glissement de terrain survenu sur un chemin communal. Villerville.

Une maison a été évacuée à titre préventif car démontrait trop de signes de fragilité.

Les entreprises affectées Un endommagement des PME/TPE différencié

Les fortes précipitations à l'origine de la crue se sont produites un dimanche ce qui, d'emblée engendre une première typologie des entreprises affectées. En effet, les commerces ouverts le dimanche ont « *pu voir l'eau monter (...) il pleuvait beaucoup trop par rapport à d'habitude* » a pu nous déclarer un restaurateur particulièrement affecté à Trouville-sur-Mer. Ce dernier a d'ailleurs pu « *dé tabler et monter les clients [du restaurant] à l'étage* » car son établissement fait aussi hôtel. Les autres commerces n'ont pu que constater les dégâts le lundi. Les stocks en sous-sol ou même les étalages des boutiques, en rez-de-chaussée, n'ont pas pu être mis à l'abri et rapidement nettoyés.

⁶¹ Union des commerçants et artisans de Trouville-sur-Mer.

Une autre différenciation des établissements affectés peut être effectuée est la présence de caves et/ou de sous-sol. Les entreprises présentant un sous-sol ont été particulièrement affectées puisque l'eau est remontée par les canalisations ou bien s'est insérée par les arrières cours, dans un premier temps.

Les dommages sont ainsi les plus conséquent et variables selon :

l'importance (en superficie) des sous-sols ;

la nature des matériaux concernant les murs des caves : les établissements les plus anciens ne disposaient pas de revêtement mural spécifique ou perméable à l'eau. Les anciennes caves, construites en pierre de la région, sont poreuses. Il en résulte un endommagement indirect lié aux mesures d'hygiène ce qui, même après un nettoyage, interdit l'usage pour stockage de produits alimentaires. Les caves concernées doivent donc au préalable être asséchées et imperméabilisées ;

les équipements et/ou stockages éventuels présents en sous-sols : les commerces alimentaires ont été les plus sensibles car leurs sous-sols sont généralement dédiés aux cuisines et laboratoires et chambres froides. Les dommages concernent donc à la fois les stocks de produits (remboursables sur facture) et les équipements et outils de travail (difficilement remboursable à cause de la franchise et de la vétusté)

Pour les entreprises affectées ne présentant pas de sous-sol, les dommages se *limitent* au rez-de-chaussée. Ils dépendent alors des matériaux et de la profondeur de la boutique. Nous avons pu rencontrer des établissements (de presse notamment), qui étaient ouverts ce dimanche et qui ont pu « *mettre en hauteur, au fond du magasin, les tas de journaux* ». Pour ces magasins, le nettoyage a pris 2 jours environ.

2.2.1 Une gestion de crise basée sur l'entraide.

La montée des eaux a été très rapide du fait de la violence de l'orage. Les services de la mairie tant à Trouville-sur-Mer qu'à Touques n'ont pas pu prévenir les populations : aucune alerte ne fut « *transmise faute de temps* ». Il semblerait qu'il n'y ait pas eu non plus d'alerte de Météo France.

Cet événement fait donc partie des phénomènes pratiquement imparables contre lequel aucune anticipation n'est possible. Certains entrepreneurs nous ont affirmé connaître le phénomène de crue de la Touques ou de certains affluents et avoir connu des inondations des caves. « *On a l'habitude de voir nos caves un peu inondées* » nous a déclaré un marchand de jouets dans le nord de Trouville-sur-mer. Mais une submersion d'une telle ampleur « *n'avait jamais été vue* », de mémoire d'homme. Ailleurs dans la commune, la comparaison avec Vaison-la-Romaine, qui a pu être faite par les journalistes, est largement reprise par les personnes affectées.

En l'absence de l'alerte, la gestion de la crise s'est spontanément effectuée d'un point de vue de l'entraide... entre voisins, tant au niveau des particuliers, que des entreprises ou même des communes. On notera ainsi qu'un restaurateur de Trouville-sur-Mer a préféré aider ses voisins considérant qu'il ne pouvait plus rien faire chez lui puisque ses caves étaient déjà ennoyées ; qu'un autre « *qui n'était pas trop touché (...)* nous a tous invités chez lui après une dure journée de nettoyage ».

La mise à l'abri des biens légers a été faite sur le qui-vive par des groupes de personnes plus ou moins organisés, en fonction de leur niveaux d'endommagement.

Les personnes rencontrées sur le terrain nous ont largement parlé d'entraide. Le même terme est employé au niveau des mairies pour décrire la solidarité intercommunale qui a pu être mise en place entre les services de secours et l'équipement.

Conclusions

Le bilan de cet événement, annoncé par la Préfecture est, sur le plan humain de 3 blessés dont un grave, un mort indirect ; le bilan matériel fait état de nombreux dommages aux habitations (effondrement d'une d'habitation), aux entreprises et équipements (voirie), aux biens (de nombreux véhicules ont été emportés par les eaux).

Cet événement est passé en commission CAT-NAT le 25 juin 2003.


Les petits ruisseaux qui ont débordé étaient déjà identifiés comme générateurs d'un risques de crue, car d'"autres événement étaient connus sur ces derniers. Néanmoins, l'impact a été fort pour plusieurs raisons :

brutalité et absence d'alerte

intensité extrême

période (week-end) peu propice à l'intervention immédiate des exploitant pour protéger leurs biens (sauf restauration qui étaient ouverts)

rareté des débordement de ces petits ruisseaux et préparation focalisée sur les débordements du cours d'eau majeur qui lui n'a pas été en cure.

	Prise en compte du risque d'inondation et préparation de crise par les PME- PMI situées en zones inondables : difficultés, conditions de sensibilisation avant mise en œuvre d'une approche généralisable. <i>Programme EPR 2000 - N° Rapport final : RAP.EPR3.04.01/V3</i>	Ver 3.0 Date : 15/02/04
----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------

On voit donc bien ici que la menace ne vient pas que des cours d'eau majeurs et le même type de phénomène mêlant érosion, crue torrentielle, ruissellement urbain et saturation des réseaux d'évacuation d'eaux usées peut se produire en zone rurale ou urbaine parfois loin de tout cours d'eau important.

L'événement illustre le cas de crues rares, contre lesquelles aucune parade n'est possible ni réalisable en très peu de temps (les temps de concentration sont de l'ordre de 15 à 20 mn), si n'ont pas été prises à l'avance des mesures pérennes de rehaussement des objets sensibles dans les bâtiments.

Sauf dans le cas où l'on se trouve sur place lors de l'événement il n'est pas possible de déclencher une mise en protection en aussi peu de temps, sachant que l'alerte ne peut être donnée dans tous les cas, en particulier pour des phénomènes relativement intense mais peu prévisibles, par les moyens météo actuels.

12.3. Annexe 4. Grille d'entretien du test de validation du Guide de sensibilisation utilisée en phase 2.

Identification de l'entreprise :

Nom :

Activité :

Adresse :

Effectif :

Date :

Votre état d'esprit avant la lecture du document

Etes-vous en zone inondable ?

Oui

je ne sais pas

Non

Votre entreprise a t'elle déjà été inondée ?

Oui

je ne sais pas

Non

Avez-vous déjà reçu des informations sur les inondations ? Lesquelles, sous quelle forme ?

Oui

Non

Avez-vous déjà anticipé les conséquences des crues sur votre entreprise ?

(mise en place de mesures de protection contre les inondations,...)

Non

Oui (comment)

Au premier coup d'œil, avez-vous envie de lire ce document ? Pourquoi ?

Oui

Non (pas maintenant)

Non (jamais)

Votre réaction après la lecture du document

Général :

Quel est votre avis général sur le document ?

Le document vous a t'il appris quelque chose ?

Non : Oui :

Précisez :

Ce document vous a t-il semblé spécifique, adapté aux PME, PMI, artisans et commerçants ?

Oui : Non :

Précisez :

Compréhension du document (plusieurs réponses possibles)

Les informations du document vous sont apparues :

Incompréhensibles Difficiles à comprendre (inaccessibles)
 Moyennement accessibles Accessibles

Les informations du document sont :

Succinctes (lesquelles) : Claires (lesquelles) : Superficielles :
 Complètes : Confuses (lesquelles) :
 Détaillées (lesquelles) : Trop nombreuses : Autres :

Les informations du document ont-elles comblé une (ou des) lacune(s) ?

Non : Oui (lesquelles) :

Quelles sont, par ordre d'importance, les fiches qui présentent
- le plus d'intérêt pour vous ?

1.
2.
3.

- le moins d'intérêt ?

1.
2.
3.

Quelles sont les informations que vous rajouteriez au document ?

1.
2.
3.

Pourquoi ?

Mode de diffusion :

Avez-vous accès à Internet ?

Oui : Non :

Quel mode de diffusion de ce document vous conviendrait ?

Mise à disposition sur Internet : Envoi direct par la poste
 Mise à disposition à la CCI, chambre des métiers, organisation etc...
 Autre :

Forme et format

Le format du document vous convient :

Pas du tout
 Moyennement

- Tout à fait
- Autre

Prévention :

Voyez-vous l'intérêt de prendre des mesures de prévention ?

- Non :
- Oui :

Envisagez-vous de mettre en place des mesures de prévention ?

- Non :
- Peut-être (ou je ne sais pas) :
- Oui (lesquelles ?) :

D'élaborer un plan de gestion de crise ?

- Non
- Peut-être (ou je ne sais pas) :
- Oui (lesquelles ?) :

Souhaitez-vous un conseil extérieur ?

- Non :
- Oui :

Quel est le principal obstacle à la mise en place de mesure de prévention ou de secours ?

- coût
- efficacité des mesures
- absence de compétences
- manque de temps
- autres :

Souhaitez-vous, après lecture du document, réaliser un diagnostic de votre vulnérabilité ?

- Oui (pourquoi ?)
- Non (pourquoi ?)

Qu'allez-vous faire de ce document ?

- Le conserver
- Le relire
- Le jeter
- Je ne sais pas

Vos suggestions, commentaires et remarques sur le document

Sur le fond

Sur le format

12.4. Annexe 3. Le document de sensibilisation (séparé sur présent volume).

12.5. Contacts



GEOSCIENCES CONSULTANTS sarl
157 rue des Blains
92220 Bagneux

tél : 0146646060
fax : 0146646161

email : geosciences.consultants@wanadoo.fr
<http://www.geosciences-consult.com>



GRID, UMR 8534 CNRS/ENSAM, ESTP
30 , Avenue du Président Wilson,
94235 CACHAN
FRANCE

Tél. : +33-1-49 08 53 22
Fax : +33-1-47 40 23 48

email : munier@grid.ens-cachan.fr
<http://www.grid.ensam.estp.fr/index.html>